

جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

الأخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير - الميلية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع

تخصص: تنظيم وعمل

إشراف الدكتور:

بوبكر هشام

إعداد الطالبان:

- زويكري فضيلة

- زويكري زينب

السنة الجامعية: 2016 - 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

نتقدم بتحية شكر وتقدير إلى من غمرنا بخلقه وعلمه، وكان له الفضل بعد الله في ظهور هذا العمل، الأستاذ المشرف القدير "بوبكر هشام"

كما نتقدم بخالص الشكر لمسؤول "مكتب الجرد" صاحب التوجيهات القيمة التي كانت عوناً لنا في بحثنا.

ونتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع الأساتذة الذين درسونا، وإلى عمال المكتبة المركزية على مساعدتهم، فجازاهم الله عنا كل خير.

كما نقدم خالص الشكر والامتنان إلى أعضاء اللجنة العلمية ولجنة المناقشة على قراءة هذه المذكرة.

الملخص:

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان الأخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي إذ تهدف لإبراز تأثير الأخلاق المهنية في الأداء الوظيفي، وكشف دور الالتزام في تقليل الغيابات لدى العاملين، وكذا محاولة التعرف على مدى إسهام التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة، ودور احترام الزملاء في زيادة فعالية إنجاز المهام .

ولتحقيق ذلك انطلقنا من التساؤل الرئيسي التالي :

هل تؤثر الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية بالميلية ؟ وقد تفرع عنه التساؤلات الفرعية التالية :

- هل يسهم الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات؟

- هل يسهم التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة؟

- هل احترام الزملاء يزيد من فعالية إنجاز المهام؟

وللإجابة عن هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضية العامة التالية: تؤثر الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية

وقد احتوت ثلاثة فرضيات فرعية تتمثل في:

- يسهم الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات .

- يسهم التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة .

- احترام الزملاء يزيد من فعالية إنجاز المهام .

وقد قمنا بإجراء هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية منتوري بشير بالميلية -جيجل- حيث شملت عينة الدراسة على 50 عامل. اختيروا بطريقة عشوائية طبقية بنسبة 10 % من مجتمع الدراسة المتكون من 507 عامل، واعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة موضوعيا بالاعتماد على البيانات التي تم

جمعها عن طريق الاستمارة التي استخدمت كأداة رئيسية لجمع البيانات، والتي احتوت على أربعة محاور وضمت 26 سؤالاً. منها أسئلة مفتوحة وأخرى مغلقة .

وكذلك الملاحظة والمقابلة كأداتين مساعدتين. واعتمدنا في اختبار صحة الفرضيات أسلوبين الكمي. الذي يشتمل على التكرارات والنسب المئوية والأسلوب الكيفي الذي يشتمل على تفسير وتحليل البيانات وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

للأخلاق المهنية دورا كبيرا في حياة العاملين، فآدائهم الوظيفي مقرون بالأخلاق المهنية التي يتمتعون بها، فعدم مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل وطلب الإذن لأخذ إجازة يعبران عن الإلتزام في العمل ، و ذلك باعتبار العمل واجب يلزم العمال الانضباط و القيام بمتطلبات المهنة، كما أن التعاون يزيد من سرعة تقديم الخدمة لأن العمل الجماعي يكون أحسن، فهو يخفف من ضغط العمل، و يسهل العمل الصعب كما يساعد على التحفيز و التغطية على النقص الفردي في الأداء مما يزرع الثقة في نفوس العاملين وبذلك يكتسبون خبرات أخرى، فيؤدي ذلك الى الإلتقان و الجودة و سرعة الأداء، و احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام، لأن تقدير إنجاز العامل يزيد من عزيمته و الرفع من ثقته بنفسه فيحاول القيام بعمله على اكمل وجه.

Summary:

This study was conducted under the title of professional ethics and their relation to job performance. This study aims at highlighting the effects of professional ethics on job performance and revealing the role of commitment in reducing absenteeism among the employees. It also aims to identify the contribution of cooperation in increasing the speed of service delivery.

To achieve this, the following main question was raised:

The professional ethics affect the job performance of the staff at the General Hospital in El Milia and the following sub-questions have emerged:

- ❖ Does the commitment to work contribute to reducing absences of the employees?
- ❖ Does cooperation contribute to faster service delivery?
- ❖ Does peer respect increase the effectiveness of achievement?

To answer these questions, we have formulated the following general hypothesis: Professional ethics affect job performance and contain three sub-hypotheses:

- ❖ Commitment to work among employees plays an important role in the reduction of absenteeism.
- ❖ Collaboration contributes to faster service delivery.
- ❖ Respect for colleagues increases the effectiveness of achievement.

We conducted this study at the General Hospital , Mentoury Bashir, in El Milia, Jijel. The sample included 50 employees who were chosen randomly . They represent 10% of the staff of 507 employees. We relied on the descriptive approach that describes the phenomenon objectively based on the collected data through a questionnaire, used as a main data collection tool, and which contained four axes and included 26 questions, open and non-open .

We have also relied on observation and interviews as auxiliary tools. In the validity test of the hypotheses we adopted two methods . The quantitative method which includes repetition, percentages and the qualitative method that includes the interpretation and the analysis of the collected data. The following results were obtained:

- ❖ Commitment to work reduces the absence of workers as work is seen as a duty that disciplines them and of course all this is also related to their professional conscience.
- ❖ Cooperation increases the speed of service delivery because team work is better. It relieves stress, facilitates difficult work, helps to motivate and covers up individual shortages; thus it instills confidence in the employees and helps them gain more experience. This leads to perfection, quality and speed of performance.
- ❖ Respect for colleagues increases the effectiveness in the completion of tasks because the appreciation of the employee's achievement increases his determination and raises his self-confidence . So he will try to do his job in the best way.

Thus, professional ethics affect the functionality.

	فهرس المحتويات.
	- فهرس الجداول.
أ_ ب	- مقدمة.
	الفصل الأول: التصور النظري للدراسة.
4	تمهيد
5-4	- أولا: الإشكالية
6	- ثانيا: فرضيات الدراسة.
6	- ثالثا: أسباب اختيار الموضوع.
7	- رابعا: أهداف الدراسة.
7	- خامسا: أهمية الدراسة.
15-7	- سادسا: تحديد المفاهيم.
15	خلاصة .
	الفصل الثاني: التراث النظري للدراسة.
17	تمهيد
	- أولا: الدراسات السابقة .
21-17	1. الدراسات المتعلقة بمتغير الأخلاق المهنية .
24-21	2. الدراسات المتعلقة بمتغير الأداء الوظيفي .
	- ثانيا: النظريات المفسرة للدراسة .
28-24	1. النظريات الكلاسيكية.

30-28	2. النظريات النيوكلاسيكية .
33-30	3. النظريات الحديثة .
34	خلاصة.
	الفصل الثالث: الأخلاق المهنية.
37	تمهيد.
	- أولاً: ماهية الأخلاق المهنية.
38-37	1. أهمية الأخلاق المهنية .
38	2. أهداف الأخلاق المهنية .
39-38	3. شروط الأخلاق المهنية .
39	4. دور الأخلاق المهنية.
41-39	5. معايير الأخلاق المهنية.
41	6. صفات الأخلاق المهنية.
42-41	7. قواعد الأخلاق المهنية.
44-42	8. مصادر الأخلاق المهنية.
	- ثانياً: سوسيولوجية الأخلاق المهنية.
44	1. عقبات تطبيق الأخلاق المهنية.
45-44	2. وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية.
47-45	3. العوامل المؤثرة في الأخلاق المهنية.
47	4. الأخلاق المهنية في الدول العربية.

48-47	5. الأخلاق المهنية في الإسلام.
49	خلاصة.
	الفصل الرابع: الأداء الوظيفي.
51	تمهيد.
	- أولاً: ماهية الأداء الوظيفي.
51	1. أهمية الأداء الوظيفي.
52	2. خصائص الأداء الوظيفي.
53-52	3. عناصر الأداء الوظيفي.
54-53	4. محددات الأداء الوظيفي.
56-54	5. مكونات الأداء الوظيفي.
58-56	6. شروط الأداء الوظيفي.
59-58	7. معايير الأداء الوظيفي.
60-59	8. أبعاد الأداء الوظيفي.
63-60	9. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي.
	- ثانياً: تقييم الأداء الوظيفي.
65-64	1. أهمية تقييم الأداء الوظيفي.
65	2. أهداف تقييم الأداء الوظيفي.
66	3. معايير تقييم الأداء الوظيفي.
68-66	4. طرق تقييم الأداء الوظيفي.

69	خلاصة.
	الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة.
71	تمهيد:
73-71	- أولا: مجالات الدراسة.
77-73	- ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة.
78-77	- ثالثا: المنهج المستخدم في الدراسة .
83-78	- رابعا: أدوات جمع البيانات .
83	- خامسا: أساليب معالجة وتحليل البيانات.
84	خلاصة.
	الفصل السادس: عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية.
86	تمهيد:
92-86	- أولا: عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى.
98-92	- ثانيا: عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية .
102-98	- ثالثا: عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.
103	خلاصة.
	الفصل السابع: مناقشة نتائج الدراسة.
105	تمهيد:
107-105	- أولا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات.
109-108	- ثانيا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة.

111-109	- ثالثا: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات المفسرة للدراسة.
111	- رابعا: النتائج العامة للدراسة.
111	خلاصة.
	خاتمة.
	قائمة المراجع.
	قائمة الملاحق.

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المهنة	73
2	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	75
3	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	76
4	يبين توزيع أفراد العينة حسب الإقدمية	76
5	يبين مغادرة الموظف مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل	86
6	يبين طلب الموظف لإجازة	87
7	يبين رأي الموظف بالمواظبة في الالتحاق بالعمل	88
8	يبين تناسب ساعات عمل الموظف مع ظروفه الخاصة	89
9	يبين رأي الموظف عند تقييده بمدة معينة لإنجاز مهمة	90
10	يبين حرص الموظف على أخذ إذن قبل الغياب عن العمل	90
11	يبين شكل استدراك الموظف لمهامه المتأخرة	91
12	يبين استعداد الموظف للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل	91
13	يبين انجاز الموظف لمهام خارج نطاق مسؤولياته	92
14	يبين تفضيل القيام بالعمل بشكل جماعي	93
15	يبين إسهام الموظف في حل مشكلات الآخرين	94
16	يبين ضرورة التعاون لنجاح العمل	95
17	يبين تعويض الموظف لأحد الزملاء في العمل	96
18	يبين رأي الموظف بطلب المساعدة إذا صادفته مشكلة	97
19	يبين صعوبة أداء المهام بشكل جماعي	97
20	يبين إمكانية حل المشكلات دون الرجوع إلى المشرف المباشر	98
21	يبين انتقاد الموظف لأحد الزملاء إذا قام بخطأ في أداء عمله	99
22	يبين إذا كان أداء العمل على أكمل وجه	100
23	يبين كيفية التعامل عند حدوث خطأ في انجاز العمل	101
24	يبين إذا كان الاحترام من اولويات الوظيفة	102
25	يبين الشعور بالتقدير والاحترام من طرف الزملاء	102
26	يبين محاولة المحافظة على علاقات جيدة مع الزملاء في العمل	103
27	يبين تقييم الممارسات المهنية للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أثناء قيامهم بمهامهم.	103

مقدمة

مقدمة:

يحتل العمل دورا بارزا في حياة الشعوب، فظهوره مرتبط بظهور الإنسان الذي يسعى دائما لتحسين أوضاعه الاجتماعية والاقتصادية، ولا يتحقق له ذلك إلا بفضل العمل المتواصل والاجتهاد، ومع تطور الحياة وتعتها ومرورها بمراحل تاريخية طويلة، وتقدم صناعي وتكنولوجي كبير في جميع مجالاتها، أفرزت مهن متعددة ومتنوعة حتى في واجباتها وحقوقها، تسعى أولا وأخيرا لتسهيل حياة الإنسان، وهذه المهن تحكمها مجموعة من القيم والمبادئ الأخلاقية التي تهدف إلى توظيف واجبات المهنة والتزاماتها وتقديمها للمستفيدين منها، وهذا ما يعرف بالأخلاق المهنية التي تعتبر الدعامة الأولى لسلوك العاملين داخل المنظمات، فالعمل يتكون من ثلاثة أبعاد، فأما البعد الأول يتمثل في البعد المعرفي والبعد الثاني هو البعد السلوكي أما البعد الثالث هو البعد الأخلاقي، وهذا الأخير يرتبط بالأخلاق اللازمة لأي ممارسة مهنية. والتي تتمثل في غالبيتها في إتقان العمل ، المحافظة على القيام به في إطار من الالتزام و الانضباط والمساعدة المتبادلة التي تشكل جو من الاحترام داخل مكان العمل .

وتبرز أهمية الأخلاق المهنية في كونها مؤشرا على التطور الحضاري للمجتمعات، فعلماء الاجتماع يرون بأن نجاح المنظمات مرهون بمدى امتلاك العاملين بها لأخلاق مهنية يعتمدون عليها في ممارساتهم المهنية، فهي تنصدر قائمة شروط النجاح في أي سلوك يسلكه الأفراد، فالمنظمات تسعى دائما إلى تحقيق جودة الأداء عن طريق تعزيز الصفات الايجابية لدى العاملين بها، خاصة المنظومة الأخلاقية، فالأداء الفعال لا يمكن أن يتشكل بعيدا عن الاستثمار الأمثل للوقت والتواصل الفعال فضلا عن التعاون والاحترام، فأسلوب الأداء وكيفية تعامل العاملين مع بعضهم والوقت الذي يأخذونه في انجاز مهامهم يعطي صورة عن القيم والمبادئ التي يحملونها.

وبهذا يختلف الأفراد العاملون في مجموع الأخلاق المهنية التي تتحكم في أدائهم، ومدى انجازاتهم ، وكما هو معروف فإن المنظمات الجزائرية منذ استقلالها مرت بعدة تطورات ساهمت بشكل أو بآخر في تغيير مفاهيمها واديولوجياتها، وبالتالي غيرت وبدلت من السمات المميزة للعاملين بها، حتى وصلنا إلى هذه المرحلة التي أصبح التشكيك في امتلاك العمال أخلاق مهنية، واعتبرهم يؤدون أقل جهد، صورة نموذجية للعامل الجزائري يتصورها المستفيدون من خدمات هذه المنظمات لا سيما المنظمات الصحية.

وقد عملنا في هذه الدراسة على إبراز علاقة الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلبية، وقد احتوت هذه الدراسة على شقين إحداهما نظري والآخر ميداني تركزا حول سبعة فصول متسلسلة جاءت على النحو التالي:

فصل التصور النظري للدراسة وهو الفصل الأول حيث تناولنا فيه إشكالية البحث وفرضياتها، وأسباب اختيار الموضوع وأهدافه وأهميته، بالإضافة إلى تحديد المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة. ولقد جاء الفصل الثاني تحت عنوان التراث النظري للموضوع والذي تناول بعض الدراسات السابقة التي تناولت أحد جوانب الموضوع وأهم النظريات التي فسرت موضوعنا.

حيث تمحور الفصل الثالث حول متغير الأخلاق المهنية، ويندرج تحته عنوانين الأول يدور حول ماهية الأخلاق المهنية، وقد شملت كل من أهمية الأخلاق المهنية وأهدافها وشروطها، وكذا دورها والمعايير والقواعد التي تحكم الأخلاق المهنية ومصادرها، والثاني يدور حول سوسيولوجية الأخلاق المهنية ويشتمل على عقبات تطبيق الأخلاق المهنية ووسائل ترسيخها والعوامل المؤثرة فيها، وكذا الأخلاق المهنية في الدول العربية، وأخيرا الأخلاق المهنية في الإسلام.

أما الفصل الرابع تمحور حول متغير الأداء الوظيفي ويندرج تحته عنوانين الأول يدور حول ماهية الأداء الوظيفي وقد شمل كل من أهمية وخصائص وعناصر ومحددات ومكونات الأداء، وكذا شروط ومعايير الأداء الوظيفي، وأخيرا أبعاد الأداء الوظيفي، أما الثاني فيدور حول تقييم الأداء الوظيفي والذي شمل أهمية وأهداف تقييم الأداء وكذا معايير وطرق تقييم الأداء.

وقد جاء الفصل الخامس تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة والذي شمل مجالات الدراسة (الزماني، المكاني والبشري)، وكذا مجتمع وعينة الدراسة، والمنهج المستخدم وأدوات جمع البيانات، وأخيرا أساليب معالجة وتحليل البيانات.

بينما جاء الفصل السادس تحت عنوان عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية، حيث شمل عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى، وكذا عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية وعرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

حيث تمحور الفصل السابع حول مناقشة نتائج الدراسة، والذي شمل على مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة، ومناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة، وكذا مناقشة النتائج في ضوء النظريات المفسرة للدراسة، وأخيرا النتائج العامة للدراسة.

الفصل الأول

التصور النظري للدراسة

- تمهيد
- أولا: الاشكالية
- ثانيا: فرضيات الدراسة
- ثالثا: أسباب اختيار الموضوع
- رابعا: اهداف الدراسة
- خامسا: اهمية الدراسة
- سادسا: تحديد المفاهيم
- خلاصة

تمهيد:

يشكل التصور النظري في أي دراسة علمية، خطوة هامة من خطوات البحث السليم، وحتى تكون الخطوات الموائية لها ذات قيمة علمية لجميع المستفيدين من هذه الدراسة. وقد تضمن هذا الإطار من الدراسة كل من الإشكالية، والتي تعرضنا من خلالها إلى أهمية الأخلاق المهنية في حياة العاملين، وارتباطها الوثيق بقيم المجتمع الذي ينتمون إليه وارتباطها بمستوى الاداء الوظيفي لهم. كما عرضنا اسباب اختيارنا للموضوع، وماهية الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، بالإضافة إلى أهميتها، وأخيرا ارتأينا تحديد المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة.

أولا: الإشكالية:

تقوم المجتمعات الإنسانية على فكرة التبادل في جميع مناحي الحياة، حتى يتسنى لجميع الأفراد تحقيق كل احتياجاتهم، ولهذا ظهرت منظمات تختلف في نشاطها وخدماتها التي تقدمها، حتى تكون لكل منظمة خدمة خاصة تقدمها تفيد بها المجتمع والأفراد. ومع تعقد الحياة الاجتماعية وتغير أنماط الخدمة المطلوبة زاد عدد المنظمات التي تقدم نفس الخدمة بمعايير مختلفة حسب توجهات المنظمة نفسها والأفراد العاملين بها، اتجه تركيز المجتمع إلى جهة أكثر تعقيدا من نوعية الخدمة ألا وهي مجموعة القيم والمبادئ الإنسانية التي يعتمد عليها الأفراد العاملين بها لتقديم الخدمة، لهذا زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالأخلاق المهنية على اعتبارها عامل لزيادة فاعلية المنظمة وثقة الأفراد بخدماتها.

فلا يمكن ان نجد أخلاق مهنية تتعارض مع الأخلاق العامة للمجتمع، لأن مصدرها هو الدين والقيم المتعارف عليها في إي مجتمع، فلا يمكن أن تكون هناك مهنة تخرج أخلاقها عن الالتزام بالمهام والواجبات المكونة للمهنة، وأوقات العمل الرسمية، والتغيب عن العمل دون سبب بالإضافة إلى أن الأخلاق تعني احترام الزملاء والرؤساء، وتنفيذ الأوامر من أجل المصلحة العامة ومحاولة تحسين الأداء بما يفيد الفرد والآخرين، فالتقليل من الغيابات بدون سبب والالتزام بمواعيد العمل الرسمية، والتعاون مع الآخرين أخلاق أساسية لا بد من ايجادها في أي عامل يريد أن يزيد من فعالية إنجازاته وإنجازات الآخرين ويبحث عن التعاون مع الزملاء من اجل تنفيذ المهام بشكل أسرع من أجل المصلحة العامة.

ومع تزايد التجاوزات الأخلاقية في العديد من المهن من طرف العاملين زاد التركيز على مدى اهتمام المنظمات والأفراد بهذه الاخلاق لا سيما في المنظمات الجزائرية، حيث صار التشكيك في امتلاك

العاملين أخلاق مهنية يعتمدون عليها في أداء مهنتهم، خاصة مع التطورات والتغيرات الحاصلة في المجتمع الجزائري، والتي فرضت قيما ومبادئ أخرى غير القيم والمبادئ التي سادت من قبل، على الرغم من انه مجتمع يقوم على مرتكزات ومقومات ومبادئ إسلامية، فسادت النزاعات المادية، ولم تعد ظروف الحياة تضمن للعامل الاطمئنان على مستقبله وصار غير قادر على الجمع بين مصلحته الشخصية وأخلاقه المهنية نتيجة تأثره بالبيئة التي يعيش فيها، ولهذا صار الاداء الوظيفي الذي يقدمه أي عامل في المنظمة مربوط بمصلحته الشخصية أكبر من حرصه على إنجاز مهامه، فالكثير من السلوكيات في المنظمات الجزائرية اكتسبها العمال من المجتمع، والبيئة التي يعيش فيها، فالتأخر عن موعد العمل الرسمي دون سبب أو لحل مشاكل شخصية على حساب وقت العمل الرسمي.

وكذا التغيب بسبب وبدون سبب من اجل التهرب من أداء المهام الموكلة لهم وعدم التعاون مع الزملاء والإتكالية عليهم لإنجاز أعمالهم، ما هي إلا مؤشرات على غياب الأخلاق المهنية و سوء الاداء الوظيفي للعمال الجزائريين و لهذا وجب التأكيد على الاخلاق المهنية في أي مهنة لضمان الأداء الفعال للعمال وبالتالي للمؤسسات، فالالتزام العاملين بالأخلاق المهنية والقوانين الخاصة بكل مهنة يؤدي إلى الرفع من من الأداء الوظيفي ويجنب المؤسسات خسائر عدة، ولهذا اتخذنا المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بدائرة الميلية ولاية جيجل ميدانا لدراسة موضوعنا.

فهي مؤسسة لابد للعاملين بها من التحلي بأخلاق مهنية عالية لأنهم يقدمون خدمات صحية لا تخلوا من الإنسانية والاهتمام الكبير بالأفراد وكذا الالتزام الصارم بالقوانين وهذا لتأدية المهام بشكل سليم والحفاظ على حياة الأفراد.

ومما سبق تتضح لنا أكثر معالم اشكالتنا والتي تتمحور حول الاخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين، وهذا بالاعتماد على سؤال رئيسي مفاده:

- هل تؤثر الأخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية؟
وتتدرج تحته تساؤلات فرعية هي:

- هل يسهم الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات؟
- هل يسهل التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة؟
- هل احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

من خلال ما تم معاينته في الواقع بزيارتنا الاستكشافية للمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية والتي هي ميدان الدراسة الحالية، وما تضمنته الاشكالية والأسئلة التي اندرجت تحتها، وما تم عرضه في التراث النظري حول الموضوع، قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

تؤثر الاخلاق المهنية على الأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية .

- الفرضيات الفرعية:

- ✓ يسهم الالتزام في العمل للعاملين في تقليل الغيابات
- ✓ يسهم التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة
- ✓ احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام

ثالثاً: أسباب اختيار الموضوع:

1. أسباب ذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع
- معرفة مدى تطبيق الاخلاق المهنية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية من طرف العاملين
- الرغبة في تطوير معارفنا حول هذا الموضوع
- ارتباط هذا الموضوع بمجال دراستنا وطبيعة تخصصنا

2. أسباب موضوعية:

- قابلية الموضوع للدراسة والبحث وإمكانية النزول الى الميدان لتحقيق أهداف الدراسة والتأكد من صحة فرضياتنا.
- الرغبة في معرفة مدى اهتمام المؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية بالأخلاق المهنية لدى العاملين
- أهمية الموضوع بانتمائه إلى العلوم الاجتماعية عموماً وإلى علم الاجتماع تنظيم وعمل خصوصاً
- إزالة اللبس حول الأخلاق المهنية الذي لا يزال مبهم في مجتمعنا.

رابعاً: أهداف الدراسة:

- نسعى من دراستنا الى التحقق من صحة الفرضيات و ذلك من خلال جملة من الاهداف والتي تتمثل في الهدف الرئيسي التالي :

- معرفة علاقة الأخلاق المهنية و الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بـ. الميلية . ولقد ادرجنا تحته الأهداف الفرعية التالية :

1_ معرفة مدى اسهام الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات.

2_ معرفة مدى اسهام التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة.

3_ معرفة مدى اسهام احترام الزملاء في زيادة فعالية انجاز المهام.

خامسا: أهمية الدراسة:

تظهر لنا أهمية الدراسة من خلال اهمية الأخلاق المهنية بالمؤسسات اليوم، نتيجة التغيرات التي تحدث في المجتمعات والمؤسسات المختلفة، التي تسعى للاستمرار وكسب ثقة المجتمع لأجل ضمان الأداء الوظيفي الفعال من أجل تحقيق الأهداف، والالتزام في العمل من طرف العاملين يسهم في تقديم الخدمة بشكل سليم ويعطيهم دافع الحضور للعمل والحرص على التعاون مع الآخرين.

سادسا: تحديد المفاهيم:

1. مفهوم الأخلاق:

لغة: "أخلاق، جمع خُلُق، طَبَع وسَجِيَّة، عريكة، طريقة تصرّف يتميز بها الإنسان".¹

اصطلاحا: عرفها سعيد بن ناصر الغامدي بأنها "صفة في النفس تظهر آثارها في الكلام والسلوك العملي والمظهر الخارجي والصحبة المختارة".²

أي انها شيء موجود داخل نفس الفرد يظهر في كلامه وتصرفاته في جميع مناحي حياته وحتى مظهره الخارجي ومن يرافقهم.

وقد عرفها علماء التربية على أنها "هيئة للنفس راسخة عنها تصدر الأفعال بسهولة ومن غير حاجة إلى فكر وروية".³

¹ أنطوان نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط2، لبنان، 2001، ص418.

² سعيد بن ناصر الغامدي: أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصلحة شرعية)، الإدارة العامة للإعلام والثقافة، السعودية ، 2010، ص11.

³ أخلاقيات المهنة، قسم الدراسات الإسلامية، السعودية، 2015، ص6.

- أي أنها صفة موجودة في النفس وهي المسؤولة عن تصرفات وأفعال الشخص أي كل شخص يتصرف حسب ما وجد من صفات في نفسه.

عرفها ماجد بن ناصر بأنها "عادات يكتسبها الفرد نتيجة تعرضه لمؤثرات الأسرة والمدرسة والمجتمع والبيئة وتتطبع في نفسه ويتمثلها في تصرفاته في المواقف المختلفة"¹

- أي أنها سلوكيات وأفعال وأقوال وتصرفات تأتي نتاج لعيش الفرد وسط أسرة وجماعة الرفاق ومجتمع تميز بهذه الصفات ولهذا يتعود عليها وتصبح أساس في حياته والمواقف التي يمر عليها.

عرفها صديق محمد العفيفي بأنها: "ما يجب عليك فعله وبتحديد أكثر أن تعرف ما التصرف الصحيح ما التصرف الخطأ تم فعل ما هو صحيح".²

- أي أنها التفرقة الصحيحة بين السلوكيات الصحيحة والسلوكيات الخاطئة والقيام بالأمر بالشكل الصحيح.

2. المهنة:

لغة: "الْحَدُّقُ بِالْخِدْمَةِ وَالْعَمَلِ وَنَحْوِهِ".³

اصطلاحاً: عرفها عبد الله محمد نوري على أنها: "الحرفة التي تشتمل على مجموعة من المعارف العقلية ومجموعة من الممارسات والخبرات التدريبية يؤديها الفرد من خلال ممارسته للعمل".⁴

- أي انها لا تكون إلا من صنع الإنسان وقد تكون بدنية و ذهنية نحتاج للتدريب المستمر من أجل ممارستها واتقانها.

يعرفها Blackington بأنها: "عمل منظم يقتنع به الإنسان ويحاول أن ينهض من خلاله بمطالب وظيفية محددة".⁵

- أي أنها نشاط منظم ومرتب له قصد وينبع عن الإرادة الكاملة للقائم بها ومن خلاله يتم تحقيق مهام وظيفة ما.

¹ ماجد بن ناصر بن خلفان المحروقي: أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتب الإشراف التربوي، عمان، 2009، ص3.

² صديق محمد عفيفي: أخلاقيات المهنة لدى المعلم، المجلس القومي للتربية الأخلاقية، مصر، 2005، ص17.

³ مجد الدين محمد بن يعقوب: قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، ط8، لبنان، 2005، ص1336.

⁴ عبد الله محمد نوري الديرشوي: الأخلاق الإسلامية وآداب المهنة، دار انتساب، السعودية، 2013، ص119.

⁵ ماجد بن ناصر بن خلفان المحروقي: مرجع سابق، ص2.

عرفها قاموس علم الاجتماع على أنها: "مجموعة أنشطة تتركز حول دور اقتصادي تستهدف ضمان توفير الحاجيات الأساسية للحياة ويطلق المصطلح على الأعمال التي تتم في الميادين التجارية والفنية".¹

- أي أنها مجموعة المهام التي يقوم بها الفرد في مجال اقتصادي معين قصد تلبية احتياجاته الأساسية مما توفره له من دخل.

3. الأخلاق المهنية:

عرفها بعض المعاصرين بأنها: "مجموعة القيم والأعراف والتقاليد التي يتفق ويتعارف عليها أفراد مهنة حول ما هو خير وعدل في نظرهم وما يعتبرونه أساسا لتعاملهم وتنظيم أمورهم وسلوكهم في إطار المهنة".

- أي ان الاخلاق المهنية هي تلك المعايير التي يكتسبها الفرد من المجتمع والتي تم الاتفاق عليها سلفا من خلفية ذاتية أو تجريبية حول ما هو مقبول وما هو مرفوض من سلوكيات في إطار أداء مهنة ما.

وعرفت كذلك على أنها: "تلك التوجيهات النابعة من القيم والمبادئ التي يؤمن بها أفراد المجتمع والتي ينبغي للشخص أن يتحلى بها أثناء ممارسته للمهنة".²

- هي تصرفات وسلوكيات يظهرها الفرد وفق شعور داخلي أثناء قيامه بمهنته التي يكون مصدرها إيمانه بها.

عرفها سعيد الغامدي على أنها: "مجموعة القيم والنظم المحقة للمعايير الإيجابية العليا المطلوبة في أداء الأعمال الوظيفية والتخصصية وفي أساليب التعامل داخل بيئة العمل، ومع المستفيدين، وفي المحافظة على صحة الإنسان وسلامة البيئة".³

- أي انها الصفات النفسية والسلوكية الحسنة للعامل والضوابط والشروط التي تحكم الأداء الوظيفي والمهني في صورة لوائح وقوانين محددة للأساليب العملية والسلوكية لأداء العمل.

¹ فاروق مداس: قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، 2003، ص 261.

² عبد الله محمد نوري الديرشوي: مرجع سابق، ص 125، 124.

³ سعيد بن ناصر الغامدي وعلي بادحدح: أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية عصرية، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013، ص 110.

عرفها أحمد شفيق السكرى على أنها: "مجموعة المبادئ والمعايير التي تعتبر أساسا لسلوك أفراد المهنة والتي يتعهد أفراد المهنة بالتزامها".¹

- هي مجموعة الضوابط والقواعد التي لا بد للفرد للالتزام بها في ممارساته المهنية.

عرفها نداء محمد على أنها: "المبادئ والقواعد التي تحكم الممارسة والتي أصبحت معيارا للسلوك المهني".²

- هي المعايير التي يتم الاعتماد عليها للحكم على أي سلوك مهني ومعرفة ما إذا كان اخلاقي أو غير أخلاقي.

- التعريف الإجرائي:

وتعني التزام العامل بأداء المهام الموكلة إليه، والتعاون مع الآخرين واحترامهم أثناء أداء العمل.

4. الأداء:

لغة: "عبارة عن إثبات عين الواجب في الوقت".³

إصلاحا: عرفه ابراهيم محمد المحاسنة بأنه: "مدى تحقيق العاملين أفرادا أو جماعات في المؤسسة الأهداف المرجوة بشكل فعال وكما هو مرغوب".⁴

- أي أنه المستوى الذي يصل إليه الأفراد والجماعات في المؤسسة من تحقيق الاهداف المسطرة من قبل. عرفه فيصل عبد الرؤوف بأنه: "النتائج العملية، نتيجة الفعاليات أو الإنجازات، أو ما يقوم به الأفراد من أعمال أو تنفيذًا للأعمال".⁵

- أي انه نتاج التفاعل ما بين السلوك والإنجاز الذي يقدمه الفرد داخل المنظمة.

¹ أحمد شفيق السكرى: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000، ص184.

² نداء محمد الصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي، ط1، الأردن، 2008، ص53.

³ علي بن محمد السيد: معجم التعريفات، دار الفضيلة، القاهرة، 1993، ص16.

⁴ ابراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير، ط1، الأردن، 2013، ص73.

⁵ الدحلة فيصل عبد الرؤوف: تكنولوجيا الأداء البشري، المكتبة الوطنية، عمان، 2001، ص96.

عرفه موفق عدنان وأمير احمد بأنه: "ليس سوى تصرفات، والمخرجات التي يسعى النظام الإداري إلى تحقيقها للوصول إلى الاهداف المنشودة".¹

- أي أنه سلوك ناتج من قبل العاملين داخل المنظمة وهو نتاج التخطيط الإداري في تسيير الموارد البشرية من أجل الوصول إلى الاهداف المرغوبة.

5. الوظيفة:

لغة: "جمع وظائف، أي العمل والخدمة في الدوائر الحكومية أو مؤسسة خاصة وما يعين كل يوم من عمل أو إطعام أو رزق وغير ذلك".²

اصطلاحاً: عرفها حبيب الصحاف بأنها: "وحدة عمل تحتوي على أنشطة متشابهة في التعقيد تم تجميعها مع بعض في المضمون والشكل ويمكن ان يؤديها موظف واحد أو أكثر".³

- أي أنها جزء من العمل يحتوي على مجموعة من الواجبات التي يمكن لفرد واحد القيام بها.

عرفها صفوان محمد وعائض بن شافي بأنها: "مجموعة من المهام أو الأعمال المتشابهة في المنظمة لها كيان وموقع في الهيكل التنظيمي يؤدي تنفيذها إلى الإسهام في الوصول إلى أهداف المنظمة المنشودة".⁴

- أي أنها مجموعة من الواجبات والمسؤوليات المتشابهة في المنظمة حسب موقعها في الهيكل التنظيمي والفرد ملزم بتنفيذها من أجل الوصول إلى الأهداف المحددة سابقاً.

6. الأداء الوظيفي:

عرفه محمد راوية بأنه: "يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة".

- أي أنه يشير إلى مدى إنهاء الأفراد للمهام المكونة لوظائفهم.

¹ موفق عدنان عبد الجبار الحميري وأمير أحمد محبوب المومني: هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق (افكار حديثة و رؤية مستقبلية) ، دار إترء ، ط1، الأردن، 2011، ص208.

² مجاني الطلاب، دار المجاني، ط5، لبنان، 2001، ص1087.

³ حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003، ص80.

⁴ صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي: تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2013، ص58.

وعرفه هلال بأنه: "بأنه تنفيذ الموظف لأعماله ومسؤولياته تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها".¹

- أي انه عبارة عن الإنجازات التي يقدمها الموظف بناء على مسؤولياته وواجباته الموكلة له من طرف المنظمة التي يعمل بها.

عرفه عاشور على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله".²

- أي انه يعبر عن الطاقة التي يبذلها الفرد لإنهاء عمله بالوقت وعدد المهام والجودة المناسبة.

- التعريف الإجرائي:

ويعني تنفيذ العامل للمهام الموكلة له بالسرعة المطلوبة مع مراعاة الفعالية في إنجازها وعدم الغياب والقيام بالمهام الموكلة له.

7. الالتزام:

عرفه حبيب الصحاف على أنه: "الالتزام الموظف بتحقيق أهداف وظيفته ومركز العمل الذي ينتمي إليه ومنظّمته، وكذلك الالتزام بمعايير السلوك الوظيفي والمهني، وهو مرتبط بالاحترام والثقة ويدعمه تحقيق نتائج العمل".³

- أي أنه قيام الموظف بتطبيق معايير و سلوك مهنته لتحقيق اهداف المنظمة.

عرفه نداء محمد الصوص بأنه: "الالتزام بالتعليمات والسياسات والأهداف الاستراتيجية والحفاظ على سرية المعلومات وعدم استغلال المعلومات لتحقيق منافع شخصية، أو إيقاع الضرر بالآخرين، بالإضافة إلى تقدير خيارات وخلفيات زملائه بالمهنة والتشاور المتبادل فيما يحقق الارتقاء بالعمل".⁴

- أي أنه اتباع التعليمات في أداء المهنة وفق السياسات والأهداف الاستراتيجية للمنظمة من طرف الموظف وتجنب السلوكات التي تضر بالوظيفة أو الأفراد العاملين في المنظمة.

8. الغياب:

¹ أسعد احمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات "Paltel" في فلسطين)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008، ص33.

² صليحة شامي: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين (دراسة حالة جامعة أمحمد بوقرة "بومرداس") ، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تسيير المنظمات، جامعة بومرداس 2009-2010، ص61.

³ حبيب الصحاف: 2003، مرجع سابق، ص26.

⁴ نداء محمد الصوص: ، مرجع سابق، ص54.

عرفه أنس عبد الباسط عباس بأنه: "عدم قدرة الفرد أو المجموعة من الافراد من الحضور إلى العمل لأسباب غير متوقعة على الرغم من أنهم ملزمين بالحضور للعمل".¹

أي انه عدم تواجد فرد أو مجموعة من الأفراد في مكان العمل في الوقت الرسمي للعمل لأسباب غير متوقعة، رغم إلزامية وجودهم في مكان العمل.

عرفه حبيب الصحاف بأنه: "تغيب الموظف وعدم حضوره لعمله في يوم عمل رسمي ويمكن ان يكون بعذر وهو الاستئذان أو بدون عذر وهو التغيب عن العمل ويستوجب في هذه الحالة مسائلة الموظف تأديبياً".²

- اي عدم حضور الموظف لعمله في الأوقات الرسمية للعمل ويمكن أن يكون هذا الغياب بعذر أو بدونه.

عرفه محمد عبد الفتاح بأنه: "انقطاع العامل عن الحضور إلى مقر عمله مما يقلل من عدد الأفراد المتاحين للعمل".³

- إي انه عدم حضور العامل إلى مكان عمله لفترة معينة مع عدم أدائه مهامه، مما يؤدي إلى نقص العمال الذين يقومون بالخدمة.

9.التعاون:

عرفه طارق شريف بأنه: "بدل الموظف لجهود غير مطلوبة في معاونة ومساعدة الآخرين تعكس شعوره ورغبته في العمل الجماعي ويشجعها المسؤولون".⁴

- رغبة الموظف في مساعدة الآخرين ببذل جهود إضافية رغبة منه في العمل الجماعي.

عرفه فاروق مداس بأنه: "يشير إلى التفاعل أو إلى العمل العام لتحقيق أهداف مشتركة وقد تظهر ذلك من خلال تقسيم العمل إلى مهام متشابهة وأخرى متباينة".⁵

¹ أنس عبد الباسط عباس: إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة، ط1، الاردن، 2011، ص214.

² حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، لبنان، 1997، ص35.

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار المناهج، ط1، الاردن، 2006، ص156.

⁴ طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والانترنت، دار وائل، ط1، الأردن، 2005، ص94.

⁵ فاروق مداس: مرجع سابق، ص70.

- أي انه تفاعل ما بين الأفراد من اجل تحقيق أهداف مشتركة تخص العمل، وذلك من خلال تقسيم العمل إلى مهام متشابهة أو متباينة.

عرفه محمد سعيد بأنه: "مساعدة مشتركة بين فردين أو أكثر من الأفراد أو الجماعات للعمل جنباً إلى جنب بهدف تحقيق أهداف مشتركة".¹

- أي انه مساعدة متبادلة ما بين الأفراد والجماعات في أماكن العمل من اجل تحقيق أهداف مشتركة. عرفه هالة فاروق بأنه: "اشتراك مع الآخرين لتحقيق هدف مشترك وتقديمه يد العون والمساعدة للآخرين في المواقف المختلفة لتحقيق أهدافهم".²

- أي أنه التشارك في أداء المهام وتقديم المساعدة للآخرين من اجل تحقيق أهدافهم.

10. سرعة تقديم الخدمة:

عرفها حبيب الصحاف بأنها: "أحد معايير الإنجاز التي تحدد الالتزام بمواعيد التنفيذ والمواعيد النهائية لتسليم العمل، وهناك فرق بين السرعة والتسرع الذي لا يعتمد على الدقة او نوعية العمل والاهتمام بالوقت على أي شيء آخر".³

- أي انها إنجاز المهام المطلوبة في الوقت المحدد وتسليمها مع مراعاة الدقة ونوعية العمل والاهتمام وهي عكس التسرع.

وعزفت أيضا على أنها: "إنجاز المهام المطلوبة بأقل وقت".⁴

أي أنها إنهاء المهام الموكلة للعامل في أقل وقت ممكن.

11. الاحترام:

عرفه جيرار كورنو بأنه: "عدم الإضرار بالآخرين وأخذ أقوالهم بالاعتبار ومراعاتهم".⁵

¹ محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002، ص 312-313.

² هالة فاروق جلال الديب: تنمية المهارات الاجتماعية باستخدام الوسائط المتعددة، مؤسسة حورس الدولية، ط1، مصر، 2010، ص32.

³ حبيب الصحاف: 2003، مرجع سابق، ص153.

⁴ رابوية تيسير غزوي: إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات والإقليم في إقليم الشمال من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، ص14.

⁵ جيرار كورنو: معجم المصطلحات القانونية، ترجمة منصور القاضي، المؤسسة الجامعية للدراسات، ط1، لبنان، 1998، ص76

- أي أنه عدم إلحاق الضرر بالآخرين والاستماع لآرائهم ومراعاتها.

عرفه تويلادل بأنه: "تقدير قيمة الفرد وأسلوب التعامل معه أثناء القيام بالواجبات اليومية التي تتطلبها أعماله، والاعتراف له بالفضل الذي يستحقه".¹

- أي أنه تقدير المجهودات التي يقوم بها الفرد لأداء واجبات عمله، والاعتراف له بالفضل لقيامه بمهامه.

12. الفعالية:

عرفها سمير الشويكي بأنها: "مقياس لمدى تحقيق المشروع لأغراضه عند الهدف أو عند المستوى المقصود أي المدى الذي يبلغه أو يتوقع ان يبلغه النشاط الإنمائي في تحقيق أغراضه بكفاءة وبطريقة مستدامة".²

- أي أنه قياس الإنجاز ومدى تحقيق الهدف المراد الوصول إليه أو ما يتوقع أن يبلغه من النشاط الإنمائي في تحقيق الهدف بكفاءة.

عرفها العبد جلال: "بأنها ضرورة إنجاز الأعمال الصحيحة بالأسلوب الصحيح في الوقت الصحيح".³

- أي أنها إنجاز المهام بطريقة صحيحة في الوقت المناسب حتى تحقق هذه المهام الهدف المرجو منها.

عرفها زيد منير بأنها: "مجموع أو كمية المصادر المستخدمة لإنتاج المخرجات".⁴

- أي أنها مجموع الجهود المبذولة لإنجاز المهام المكونة للوظيفة على أكمل وجه.

خلاصة:

يعتبر الفصل الأول من أهم الفصول، وذلك لأنه يعرّف بموضوع، وإشكالية بحثنا كما يعرف بمختلف الأسباب، والأهداف التي دعنا لدراسة هذا الموضوع، ويعتبر منطلق أساسي لاستكمال الدراسة، ومعرفة الخطوات التالية بعد معرفة الهدف منها، والمشكل بدقة.

¹ تويلادل: التحفيز، ترجمة بشير البرغوتي، دار المعرفة للتنمية البشرية، ط1، السعودية، 2001، ص112.

² سمير الشويكي: المعجم الإداري، دار أسامة، ط1، الأردن، 2006، ص230.

³ العبد جلال إبراهيم: إدارة الأعمال، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003، ص19.

⁴ زيد منير عبوي: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق، ط1، الأردن، 2006، ص9.

الفصل الثاني

التراث النظري للموضوع

تمهيد:

أولاً: الدراسات السابقة

1. الدراسات المتعلقة بمتغير الأخلاق المهنية

2. الدراسات المتعلقة بمتغير الأداء الوظيفي

ثانياً: النظريات المفسرة

1. النظريات الكلاسيكية

2. النظريات النيوكلاسيكية

3. النظريات الحديثة

خلاصة

تمهيد:

ليكون أي موضوع قابل للدراسة لابد من توفر تراث نظري حوله. حتى نتمكن من تحديد معالمه، والنقاط التي يتم التطرق إليها. خاصة في الدراسات السابقة، وبما أن موضوعنا لم يتداول بكثرة تعذر علينا ايجاد دراسات سابقة تشمل كلا متغيرا دراستنا الحالية، وضعنا لكل متغير بعض الدراسات التي اهتمت به ،وتمس نواحي من دراستنا الحالية، حتى نتمكن من الوصول إلى الأهداف المرجوة.

كما تطرقنا إلى عدد من النظريات التي تمس موضوع دراستنا الحالية ولها صلة بالأخلاق المهنية والأداء الوظيفي والتي تساعدنا أيضا في تبيان بعض جوانب مشكلة الدراسة الحالية.

أولا: الدراسات السابقة:

1.الدراسات المتعلقة بمتغير الأخلاق المهنية:

- الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان "إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاق المهنية"، دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية بدولة الكويت" قام بها كل من الدكتور عوض خلف العنزي والأستاذ عقوب رشيد العديم حيث وضعنا الإشكالية التالية: ما مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية، والمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم؟

وأدرجا تحتها أسئلة فرعية كالتالي:

- ما مدى إدراك الموظفين لواجباتهم الوظيفية؟

- ما مدى إدراك الموظفين لمسؤولياتهم الوظيفية والاجتماعية ؟

وقد اختاروا هذا الموضوع لأهميته وتزايد الاهتمام بالسلوك الوظيفي لدى الموظفين وأخلاقهم المهنية. حيث وضعنا مجموعة من الأهداف والمتمثلة في التعرف على:

1. مدى إدراك الموظفين للواجبات الوظيفية.
2. مدى إدراك الموظفين للمسؤولية الإدارية والاجتماعية الملقاة على عاتقهم.
3. مدى معرفة الموظفين بأن متلقي الخدمة هو الأصل وأن الموظف تابع له.

4. أخلاقيات الوظيفة من خلال الوعي بالواجبات والحقوق الوظيفية والمسؤولية الإدارية والاجتماعية. وقد اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي واعتمدا على أداة الاستبيان التي توفر الوقت والجهد والتكلفة للوصول إلى النتائج.

وقد توصلا إلى النتائج التالية:

وجود فئات من الموظفين لا تدرك واجباتها الوظيفية حيث إنها لا تمنع من تأدية معاملاتها الخاصة في أثناء أوقات عملها الرسمية، كما أنها لا تتحرج من تبادل المصالح فيما يخص أعمالهم الخاصة مع زملاء لهم في إدارات ووزارات أخرى، أيضا هؤلاء الموظفون يميزون المعارف والأصدقاء في أثناء زيارتهم لهم في مقر أعمالهم، ومعيار الالتزام بالأنظمة والتعليمات قائم على أساس مصالحهم الشخصية، كما أنهم يقدمون معاملات تفضيلية للمراجعين الذين يرتبطون معهم بمصالح معينة، ولا يتحرج هؤلاء الموظفون عندما يحضرون إلى مقر أعمالهم متأخرين ويجدون المراجعين في انتظارهم، وتكون علاقتهم مع رؤسائهم قائمة بالدرجة الأولى على أساس مصلحي، كما أنهم يفهمون الوظيفة على أنها لا تتعدى الحضور والانصراف مع تأدية الجهد القليل من العمل، ولا يجد هؤلاء الموظفون ما يمنع من ممارسة التجارة وهم على رأس العمل.

✓ تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي، وقد ساعدتنا في معرفة أهم المراجع التي تضمنت معلومات حول الأخلاق المهنية كما ساعدتنا في بناء أسئلة الاستمارة.

- الدراسة الثانية:

مذكرة ما جستير بعنوان: "دور أخلاق المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية" دراسة ميدانية بمجمع الشفاء الطبي. قام بها أسامة محمد خليل الزيناتي 2014 حيث وضع الإشكالية التالية: ما دور أخلاقيات المهنة في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة؟

وأدرج تحتها أسئلة فرعية كالتالي:

1. ما واقع أخلاق المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو الإدارة العليا في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

2. ما واقع أخلاق المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو المرؤوسين في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

3. ما واقع أخلاق المهنة لدى أصحاب المواقع الإشرافية نحو زملاء العمل في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟

4. ما واقع أخلاق المهنة لدى المسؤولين أصحاب المواقع الإشرافية نحو المجتمع المحلي؟
 5. ما واقع المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
 6. ما واقع المسؤولية الجماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
 7. ما واقع المسؤولية الدينية والأخلاقية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
 8. ما واقع المسؤولية الوطنية لدى أصحاب المواقع الإشرافية في مجمع الشفاء الطبي بغزة؟
- وقد اختار هذا الموضوع لأهميته وتزايد الاهتمام بأخلاق المهنة والمسؤولية الاجتماعية من أهم المفاهيم الإدارية الحديثة التي لاقت رواجاً في السنوات الأخيرة في عالم المؤسسات العامة والربحية والأهلية، كما أن أخلاق المهنة تسهم في تحسين علاقة المنظمات بالجمهور ومساعدتها في تحقيق رسالتها وأهدافها التي نشأت من أجلها، كما تسهم في تعزيز المسؤولية الاجتماعية لدى أصحاب المواقع الإشرافية العاملين في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة. حيث وضع مجموعة من الأهداف تمثلت في:
1. استكشاف العلاقة بين ممارسة أخلاق المهنة وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة.
 2. التعرف على مدى ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاق المهنة في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.
 3. رصد درجة إلمام أصحاب المواقع الإشرافية بالمسؤولية الاجتماعية في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.
 4. الوقوف على المعوقات التي تحول دون ممارسة أصحاب المواقع الإشرافية لأخلاق المهنة في مجمع الشفاء الطبي بقطاع غزة.
- وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي الذي حاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها وتبيين العلاقة بين مكوناتها كما اعتمد على أداة الاستبيان من أجل حصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة.
- وقد خرج بعدة نتائج نذكر منها:
1. يشارك المسؤولون الموظفين في حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل وتسود لديهم روح الفريق.
 2. يخاطب المسؤولون زملائهم بألفاظ محببة إليهم بشكل كبير، حيث أن المجتمع الفلسطيني يغلب عليه روح الاخوة التي تسود بين العاملين الذين يعملون ليلاً ونهاراً.

3. يعتقد معظم أفراد عينة الدراسة بأن المسؤولين يعملون على تنفيذ تعليمات رؤسائهم بشكل كبير.
 4. يعتقد معظم أفراد العينة بأن المسؤولين ينقصهم المشاركة في أنشطة المجتمع الثقافية.
 5. يحاول المسؤولون بذل قصارى جهدهم لإنجاز العمل الذي يتم تكليفهم به لما في ذلك من خدمة للمرضى والمراجعين.
 6. يحرص المسؤولون على عدم التدخل في حال تم رؤية أحد الزملاء يسبب الأذى للآخرين.
 7. يعتقد معظم أفراد عينة الدراسة أن المسؤولين يتعاونون بشكل كبير لإنجاح العمل.
 8. يرى معظم أفراد عينة الدراسة بأن المسؤولين لا يحافظون على ترشيد الكهرباء في أماكن عملهم.
 9. يشعر المسؤولون بأن دورهم محدود في المجتمع.
- ✓ تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير المستقل الأخلاق المهنية وكذلك المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي وقد ساعدتنا في تحديد المفاهيم المتعلقة بالمتغير المستقل كما اعتمدنا عليها كمرجع.

- الدراسة الثالثة:

دراسة بعنوان: "أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية" دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية لولاية جيجل، قام بها كل من أظي جوهرة ومقراش فوزية حيث وضعتا الإشكالية التالية: هل تؤثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية لولاية جيجل، وقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وعلى أداة الاستبيان لأنه الطريقة الطريقة المناسبة لجميع البيانات العلمية في مجتمع كبير فهي بسيطة وسريعة.

وقد توصلت دراستهما إلى النتائج التالية:

أن لدى الطاقم الطبي بمستشفى جيجل مستوى عالي جدا من أخلاقيات المهنة وهو ليس بالأمر الغريب حيث أن كل من الأطباء والممرضين تلقوا أهم مبادئ الأخلاقيات الطبية خلال تكوينهم التعليمي، كما أن المجتمع وما يقدمه من احترام لمن يوفر الرعاية الصحية وخاصة الأطباء يجعلهم أكثر التزام بترجمة هذا الاحترام إلى مستوى عالي من الأداء وبدرجة عالية من الأخلاقية. كما أن الطب والذي يعتبر مهنة إنسانية تجعل كل من ينخرط فيها له التزام وولاء عالي لها، بالإضافة أن المستوى التعليمي العالي للطاقم الطبي يجعله في مستوى تحمل المسؤولية والقدرة العالية على الرقابة الذاتية وعلى فهم دوره في المستشفى، من جهة أخرى فالتطور الحاصل في علم الطب يفرض على الطاقم الطبي مواكبة كل ما هو جديد وتطوير مهاراتهم المهنية سواء من الناحية العلمية أو من الناحية الفنية.

✓ تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في استخدام نفس المنهج وهو المنهج الوصفي وكذلك الاستمارة كأداة رئيسية لجمع البيانات وقد ساعدتنا في اختيار ميدان الدراسة.

2. الدراسات المتعلقة بمتغير الاداء الوظيفي:

الدراسة الأولى:

دراسة بعنوان "دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسة الخدمة الصحية" دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحي بجيجل قامت بها "فاطمة بوحديش" وقد وضعت الإشكالية التالية: هل لرقابة الإدارة دور في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية؟ وأدرجت تحتها اسئلة فرعية جاءت كالتالي:

1. هل لطبيعة النظام الرقابي الموجود دور في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية؟
2. هل للأسلوب الرقابي المتبع من طرف الإدارة دور في تحسين مستوى أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية؟

3. هل لنوع الرقابة المستخدمة دور في تحسين مستوى أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية؟
4. هل تؤدي الاجراءات التصحيحية المتخذة اتجاه الموظفين إلى تحسين والرفع من مستوى أداءهم؟
وقد اختارت هذا الموضوع لأهميته في كون مؤسسات الخدمة الصحية ترتبط بحياتنا اليومية ولها تأثير واضح عليها ومحاولة التعرف على مختلف الانحرافات التي تحدث في مثل هذه المؤسسات، حيث وضعت مجموعة من الأهداف وكانت كالتالي:

-الكشف عن وظائف وأهداف الرقابة الإدارية
-إبراز دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية
-الكشف عن مختلف الإجراءات والسياسات الرقابية التي تتبعها مثل هذه المؤسسات
-التعرف على الأسلوب الرقابي الأكثر فاعلية في تحسين الأداء
-الكشف عن النوع الرقابي الذي يتجاوب معه أداء الموظفين
-التعرف على ما إذا كان نوع الخدمة له دور في تحقيق مستوى أداء معين
وقد اعتمدت على المنهج الوصفي واعتمدت على أداة الملاحظة وأداة المقابلة وأداة الاستمارة لجمع البيانات وللتوصل إلى النتائج التالية:
-أن النظام الرقابي الفعال في أي مؤسسة يشكل دافعا وراء تحقيق أداء عالي وذلك من خلال كافة الإجراءات التصحيحية التي يتخذها تجاه الانحرافات التي تحدث من طرف الموظفين والأخطاء التي

يقومون بها، هذا من جهة أما من الناحية الأخرى لا بد أن تقوم هذه الرقابة على تعزيز الضمير المهني للموظف وتقويه وجعله يقنع بضرورة النظر إلى مصلحة المريض أولاً وقبل كل شيء وجعل هذا الأخير المعيار الذي يتركز عليه أداءه بعيداً عن كل حسابات شخصية وغايات خاصة.

✓ تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع الأداء الوظيفي وكذلك المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي وعينة الدراسة وهي العينة العشوائية الطبقية وقد اعتمدناها كمرجع.

- الدراسة الثانية:

دراسة بعنوان "المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة حالة جامعة أحمد بوقرة بومرداس قامت بها "شامي صليحة" حيث وضعت الإشكالية التالية: ما مدى تأثير المناخ التنظيمي على الاداء الوظيفي للأفراد العاملين؟ وأدرجت أسئلة فرعية كالتالي:

- ما هي العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين؟

- ما هي علاقة المناخ التنظيمي بالأداء الوظيفي للعاملين؟

وقد اختارت هذا الموضوع لأهميته العلمية والعملية وتمثلت الأهمية العلمية في:

- إثراء المعلومات وزيادة المعارف في هذا الموضوع الذي يعتبر من المواضيع العامة في مجال السلوك التنظيمي. وأما الأهمية العملية فتمثلت في:

تقديم معلومات، اقتراحات وتوصيات تسهم بحول الله في استفادة المسؤولين في هذا المجال بتفعيل وتطوير المناخ التنظيمي والذي نأمل أن ينعكس إيجاباً على مستوى أدائهم الوظيفي.

وقد وضعت مجموعة من الأهداف تمثلت في الآتي:

- إعطاء فكرة واضحة عن الصحة التنظيمية وإلقاء الضوء على نقاط الضعف التي يجب القضاء عليها أو محاصرتها.

- السعي للوصول إلى مناخ تنظيمي ايجابي يسود في المنظمات يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الأداء الوظيفي للعاملين

- التوصل إلى مناخ تنظيمي يضع العنصر البشري ضمن أولى الأولويات ليولد لديه الاستعداد لاستخدام مخزونه الطاقوي كاملاً واستثمار إخلاصه وكفاءته لتنمية ولائه.

وقد اعتمدت على المنهج الموجبي، واعتمدت على أداة الاستبيان وأداة المقابلة لجمع البيانات و توصلت للنتائج التالية:

- وجود توجهات ايجابية لدى أفراد العينة نحو محور العمل الجماعي كأحد محاور المناخ التنظيمي.
- حاجة الأفراد في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء عملهم بصورة مناسبة، وقلّة الاهتمام داخل المنظمة بالمناخ التنظيمي خاصة: عدالة التعامل، أساليب الرقابة والمسؤولية الاجتماعية بالإضافة إلى عدة سبل تساهم في تجسيد أداء وظيفي فعال.
- ✓ تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع للأداء الوظيفي، وكذلك في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي وقد ساعدتنا هذه الدراسة في تحديد المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي وفي بناء أسئلة الاستمارة وكذلك اعتمدها كمرجع .

- الدراسة الثالثة:

- دراسة بعنوان "الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي" دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية، قامت بها "زرطال لطيفة" حيث وضعت الإشكالية التالية:
- هل توجد علاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية؟
- وأدرجت تحتها أسئلة فرعية كالتالي:
- هل توجد علاقة بين الاتصال النازل وزيادة كفاءة أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية؟
- هل توجد علاقة بين الاتصال الصاعد وزيادة فعالية أداء الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية؟
- هل توجد علاقة بين الاتصال الأفقي وزيادة دافعية الموظفين نحو العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية؟
- هل توجد علاقة بين الاتصال غير الرسمي وبين الجهد المبذول من طرف الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية؟
- وقد اختارت هذا الموضوع لأهميته والوقوف على واقع عملية الاتصال وما تعترضها من معوقات وعراقيل تحد من عمليات الانسجام بين العاملين، وبالتالي التأثير على أدائهم العام، إضافة إلى كونها تعطي صورة عن الاتصالات التنظيمية داخل المنظمات الجزائرية، وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين داخلها. حيث وضعت مجموعة من الأهداف تمثلت:
- أ. أهداف علمية:

- معرفة طبيعة العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين.
- الفهم المتعمق والصحيح لمختلف جوانب وأبعاد متغيرات الدراسة.
- ب. أهداف عملية:
- معرفة مدى اعتماد التنظيمات الجزائرية أسلوب الاتصال وعلاقته بأداء العاملين .
- التعرف على نقاط القوة والضعف لإستراتيجية الاتصال داخل المنظمة.
- التعرف على مكانة الاتصال داخل المنظمة وعلاقته بأداء العاملين.
- وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لملامته كشف العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي. وقد اعتمدت أداة الملاحظة والمقابلة والاستمارة، وقد توصلت إلى النتائج التالية:
- فعالية الاتصال الأفقي نتيجة للعلاقة السائدة بين العمال والقائمة على التفاعل.
- فعالية الاتصال الرسمي بالمؤسسة محل الدراسة على الرغم من المعوقات التي ساهمت بدورها في تحسين الأداء بشكل يتماشى ومتطلبات العمل.
- الاتصال التنظيمي ينمي العلاقات الاجتماعية بين عمال المؤسسة بشكل ينعكس ايجابا على أدائهم.
- ✓ تشترك دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في المتغير التابع الأداء الوظيفي ومكان إجراء الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية منتوري بشير - بالميلية- .وكذلك في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي وبعض الملاحظات والعينة المستخدمة وهي العينة العشوائية الطبقية وقد ساعدتنا في تحديد المفاهيم المتعلقة بالأداء الوظيفي وبناء أسئلة الاستمارة كما اعتمدناها كمرجع.

ثانيا: النظريات المفسرة:

1. النظريات الكلاسيكية:

1.1- نظرية الإدارة العلمية: لفريدريك ونسلا وتايلور

ولد فريدريك ونسلاو تايلور في أمريكا سنة 1856م وتوفي سنة 1915م وكان يميل إلى دراسة القانون إلا أنه عمل مهندسا ثم كبير مهندسين في شركة صلب أمريكية بفيلاذيلفيا حيث ظهر ونمى كرهه الشديد للمشاكل وهدم الكفاءة أثناء العمل.¹

وقد لاحظ أن العمال ينتجون إنتاجًا يقل عن طاقتهم الإنتاجية، كما وجد أنه ليس هناك معيار واحد ومحدد للإنتاج والناتج اليومي المتوقع للعمال، وأنه ليس هناك علاقة واضحة وثابتة بين الأجور والإنتاج.

¹ علاء الدين عبد الغني محمود: إدارة المنظمات، دار صفاء، الأردن، 2011، ص ص77،76.

وقد ركزت هذه النظرية على وسائل وطرق رفع الإنتاجية ، وتم ذلك عن طريق تحديد معيار علمي لمعدل إنتاج العامل، وهذا المعيار العلمي مبني على أساس دراسة الوقت والحركة ، كما أكدت النظرية بضرورة الاختيار العلمي للعاملين وضرورة تدريبهم على أفضل طريقة لأداء العمل.¹

التعقيب:

لقد ركز تايلور على تنظيم الأداء بطريقة علمية والتخصص الدقيق في أداء المهام واعتبر العامل آلة لا بد من توجيهها للأداء بالطريقة المثلى، فنجده قد أهمل الجوانب الإنسانية والاجتماعية للعاملين وذلك بإلغاء مفهوم التعاون بين العاملين، وأكد على أدائهم لمهام محددة تختلف عن بعضهم البعض كما اعتبرهم أداة من أدوات الإنتاج ليس بالضرورة أن يتم احترامهم باعتبارهم أفراد مهمين لاستمرار ضمان فعالية الأداء وإنجاز المهام. حيث اعتبر المنظمة نظام مغلق معزلاً عن المجتمع والمحيط وأغفل الدور التي تلعبه الاخلاق المهنية في رفع مستوى الإنتاج.

2.1- نظرية التكوين الإداري: لهنري فابول (1841-1925)

يعتبر هنري فابول من أبرز رواد هذه النظرية والتي يؤكد على إبراز الهيكل التنظيمي الرسمي ككل مقسم إلى إدارات وأقسام تقوم بأنشطة متخصصة بما يحقق زيادة الكفاءة الإنتاجية وخفض التكاليف.

كما يؤكد على تسلسل الهيكل الإداري حيث تسلسل السلطة من الأعلى إلى الأسفل نتيجة عملية التفويض، وقد وجد فابول أن النشاط في إدارة الاعمال يمكن أن يقسم إلى ست مجموعات رئيسية هي:

- أنشطة فنية
- أنشطة تجارية
- أنشطة أمنية
- أنشطة محاسبية
- أنشطة إدارية
- أنشطة مالية

كما صاغ أربعة عشر مبدأ من مبادئ الإدارة وهي:

¹ ابراهيم محمد لمحاسبة: مرجع سابق، ص76.

- مبدأ تقسيم العمل والتخصص.
- مبدأ السلطة.
- مبدأ نظام الحوافز.
- مبدأ الانضباط في العمل.
- مبدأ وحدة الهدف.
- مبدأ إخضاع المصلحة الذاتية للمصلحة العامة.
- مبدأ المركزية واللامركزية.
- مبدأ وحدة الأمر.
- مبدأ التوجيه المادي والاجتماعي.
- مبدأ العمل لتحقيق الاستقرار.
- مبدأ تشجيع المبادرة.
- مبدأ الإنصاف والعدل.
- مبدأ روح الفريق والعمل الجماعي.
- مبدأ وحدة المعنى.¹

التعليق:

لقد ركز قايول على التنظيم الإداري وحدد مجموعة من المبادئ لابد من إتباعها لتحقيق أداء فعال من طرف العاملين. إلا أنه كان أكثر اهتماماً بمبدأ روح الفريق والعمل الجماعي وكذلك مبدأ إخضاع المصلحة الذاتية للمصلحة العامة ولكن ضمن إطار ضيق ورسمي يهتم بتنفيذ الأوامر وتدرج السلطة.

1_3_ النظرية البيروقراطية: لماكس فيبر (1864_ 1920)

يعتبر ماكس فيبر الألماني الجنسية، رائد لهذه النظرية وكان هدفه من وصفها هو تحديد مجموعة من القواعد والمبادئ الإدارية اللازمة لتنظيم سير العمل من المنظمات الإدارية الكبيرة والأجهزة الحكومية الضخمة تحتاج إلى نظام إداري يضمن الدقة في العمل وإحكام السيطرة على تنفيذ الأعمال مع تحقيق

¹ حمدي أمين عبد الهادي: الفكر الإداري الإسلامي والمقارن، دار الفكر العربي، مصر، ص72.

الكفاءة الإنتاجية وقد مرت فترة كان للتطبيق السيئ لمفاهيم النظرية أثره على تشويه سمعة ومفاهيم البيروقراطية كالبطء في الأداء والتعقيد في معالجة المشاكل الإدارية وغيرها. والنظرية البيروقراطية كما وضعها ماكس فيبر بريئة من هذه الاتهامات. فالمعنى العلمي لنظرية البيروقراطية يشير إلى مجموعة من المبادئ والأسس الإدارية القادرة على ضبط الأمور بدقة في المؤسسات الكبيرة من الأجهزة الحكومية.¹

وقد ركز ماكس فيبر على النظرية البيروقراطية باعتبارها نموذج جيد لإدارة المؤسسات الكبيرة، حيث يؤدي الأخذ بالنظرية البيروقراطية إلى تحقيق حسن سير العمل بسهولة وسرعة ويسر وعدم الاختلاف في كيفية أداء العمل الواحد نتيجة اختلاف الظروف أو العمال أو الإدارة.²

وتتلخص المجالات الرئيسية التي ترتبط بتطبيق البيروقراطية في:

- التقسيم الواضح للعمل: حيث يتم تقسيم الأعمال تبعاً لنشاطات ومهام كل عمل بشكل واضح ومحدد.

- القواعد والإجراءات: تكون مكتوبة وموثقة، حيث يجري العمل بموجب خطوات رسمية محددة وقواعد يلزم بها المديرين والأفراد العاملين في سلوكهم وقراراتهم .

- هرمية السلطة: تحديد السلطة والمسؤولية لكل موقع وظيفي ضمن سلسلة واضحة ومتدرجة في حق إصدار الأوامر وتحمل المسؤولية.

- العلاقات غير الشخصية: الموضوعية وعدم المحاباة أو التمييز.

- الاستحقاق على أساس المهنة: حيث يتم اختيار وترقية العاملين مهنياً وفقاً لقابليتهم ومستوى أدائهم للعمل.³

التعقيب:

جاءت هذه النظرية بمبادئ تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة الإدارية فقط ولم تهتم بالفرد وتحقيق أهدافه وأهملت طبيعته الإنسانية من امتلاكه لمشاعر وأحاسيس واعتبرته آلة يقوم بعمله وفق

¹ علي عباس: أساسيات علم الإدارة، دار الميسرة، ط4، الأردن، 2009، ص56.

² علاء الدين عبد الغني محمود: مرجع سابق ص ص88. 89.

³ صلاح عبد القادر النعمي: الإدارة، دار اليازوري، الأردن، 2008، ص65.

مبادئ وخطط محددة سلفاً ومن كل هذا يظهر لنا عدم اهتمامها بالأخلاق المهنية برغم من تأكيدها على الانضباط في تحديد أسس واضحة في العمل مستندة إلى القوانين والتعليمات.

2. النظريات النيوكلاسيكية:

2_1_ نظرية العلاقات الإنسانية: لإلتون مايو (1927_ 1932)

ظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية كرد فعل اتجاه الإدارة العلمية والتكوين الإداري، ويعتبر إلتون مايو المؤسس لهذا الاتجاه من خلال الدراسات التي قام بها في مصانع هاوتورن من سنة 1927م إلى غاية 1932م والتي بينت أن تأثير العوامل السيكولوجية والاجتماعية على الطاقة الإنتاجية للعمال أقول من تأثير العوامل المادية، وقد آثرت المتغيرات التي أبرزتها حركة العلاقات الإنسانية في الفكر الإداري وأدت إلى توسيع نطاق عمل الباحثين عند النهوض بميادين واسعة في مجال تطوير المنظمات.¹

ولقد كان لنتائج تجارب مصانع هاوتورن حصيلة مهمة تمثلت في تأكيد وجود علاقة مباشرة بين تحسين الإنتاجية والعوامل الاجتماعية، التي يؤدي إلى تأسيس علاقات بين الأفراد العاملين مع بعضهم يكون لها انعكاسات إيجابية على الأداء. كما ظهرت اهتمامات لاحقة بمفاهيم واتجاهات جديدة في الإدارة منها:

- مفهوم الرضا الذي يعكس درجة قناعة، ورضا العاملين عن عمالهم.
- مفهوم العلاقات الشخصية التي تجري داخل المنظمة.
- مفهوم علاقات الجماعة التي تتشكل نتيجة العلاقة بين الأعضاء في جماعة العمل.

حيث اعتبرت الإدارة الفعالة هي تلك التي تتفهم علاقات الأفراد مع بعضهم وتتيح لهم فرص تبادل الرأي وإقامة الروابط والعلاقات مما شكل بداية التوجه نحو دراسة السلوك وبشكل خاص سلوك جماعات العمل وأثرها على الأداء.²

ومن المبادئ التي قامت عليها هذه النظرية ما يلي:

- الحوافز غير المادية تلعب دوراً في الدافعة والروح المعنوية في زيادة الإنتاج.

¹ خليل حسن الشماع وآخرون: نظرية المنظمة، دار الميسرة، ط3، الأردن، 2007، ص ص 68،69.

² صلاح عبد القادر النعيمي: مرجع سابق ص ص 68،69.

- التركيز على تشجيع تدريب الجماعات في موقع العمل، وتوفير القيادة الديمقراطية من أجل إعطاء فرصة المشاركة وتنمية الاتصالات بين الإدارة والجماعات.
- التركيز على إشباع الرغبات الإنسانية كأداة لتحسين الإنتاجية.

_ التخصص الكامل هو الأساس لزيادة الإنتاجية.¹

التعقيب:

مدرسة العلاقات الإنسانية اختلفت في نظرتها إلى العامل على عكس النظرة الكلاسيكية فهي اعتبرته أكثر من أداة إنتاج فاهتمت بنفسية العمال والعلاقات الإنسانية داخل المنظمة وأعطت أهمية لفرق العمل في تحقيق الأهداف. كما فسحت المجال للتنظيم الغير رسمي ودوره الذي يمثله داخل التنظيم الرسمي. فالعمل الجماعي يشجع على التعاون ما بين العمال وتزيد من التزامهم في أداء المهام وسرعة تنفيذها، ولكنها أغفلت بعض الجوانب

الأخرى، وأن العمال في جماعة واحدة كما تجمعهم مصالح مشتركة يوجد اختلاف فيما بينهم اجتماعيا ونفسيا.

وأن أخلاقهم المهنية قد يتخلون عنها من أجل المصلحة الخاصة وبالتالي تظهر الاعتمادية بدل التغيب والتعاون عن العمل لأن أداء الجماعة سيغطي عن غياب العمل.

2_2_ نظرية الحاجات: لإبراهام ماسلو.

تعرف هذه النظرية باسم " نظرية سلم الحاجات " عند عالم النفس ابراهام ماسلو 1943م والتي طورها في الأربعينات من القرن الماضي معتبر أن الإنسان في كل سلوكياته إنما يسعى إلى إشباع حاجات تنحصر في خمسة مجموعات وتضل الحاجة الغير مشبعة هي المتحكمة في السلوك والتي تعمل على تحقيق الفعالية التنظيمية في حين لا يؤثر الحاجات المشبعة في السلوك، بالتالي ينتهي دورها في التحفيز، كما أن حاجات الفرد تكون مرتبة ترتيبا تصاعديا على شكل سلم أو هرم، تحتل الحاجات

¹ فاضل محمد المغربي : الإدارة أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الواحد والعشرين، دار الفكر، الأردن، 2007، ص114.

الفيزيولوجية قاعدته، وتليها إلى الأعلى باقي الحاجات الأخرى وتنقسم هذه الحاجات إلى خمسة.¹ والتي تتمثل في:

- الحاجات الفسيولوجية: الطعام، الشراب، المسكن، الراحة والنوم.
- حاجات الأمان: الحماية من المخاطر الجسدية والنفسية وتخفيف شعور الفرد بالقلق.
- حاجات الانتماء: تتضمن الصداقة، الانتماء وإقامة علاقات مع الآخرين وقبول الجماعة للفرد.²
- حاجات الاحترام والتقدير: وتتمثل في الشهرة والمركز الاجتماعي واحترام الآخرين له والإحساس بالثقة بالنفس والاستقلالية.
- حاجات تحقيق الذات: وتشمل على محاولة الفرد لتحقيق ذاته باستخدام مهاراته وقدراته في تحقيق إنجاز عالي يلبي طموحاته.³

التعقيب:

استطاع ماسلو أن يضع سلم لحاجات الأفراد تتدرج حسب الأهمية وأن تلبّيها ولكن ليس بالضرورة أن تكون هذه الحاجات مرتبة كما رآها ماسلو، ولكنه استطاع أن يؤكد أن العامل لا يبحث عن العوائد المادية فقط داخل مكان العمل، وإنما هو يبحث أيضا عن الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات من خلال التعاون وإيجاد بيئة عمل تساعده على الالتزام في العمل وتأدية المهام بالشكل المطلوب.

3. النظريات الحديثة:

3_1_ النظرية اليابانية في الإدارة:

قام وليام أوشي سنة 1943م بإجراء عدة دراسات وأبحاث ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية، وتوصل في نهاية الأمر إلى ما أسماه بنظرية Z والتي تفترض بالاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين سيحفزهم نحو رفع مستوى أدائهم الوظيفي. ويؤكد أوش على أن أفضل عملية استثمار هي تلك الموجهة نحو الإنسان، لأنه بالإنسان تستطيع المؤسسة أ، تتغلب على معظم مشكلاتها.

¹ محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة، دار وائل، ط2، الأردن، 2004، ص88.

² عادل ثابت: سيكولوجية الإدارة المعاصرة، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008، ص277.

³ عادل ثابت: المرجع السابق، ص278.

وأن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة ستساعد على تحقيق أكبر قدر من الفعالية في الأداء وتقوم نظرية Z على ثلاثة مبادئ أساسية:

- الثقة بين العاملين من جهة وبين العاملين والإدارة من جهة أخرى.
- المنطق والمهارة في التعامل والعمل، ويتحقق ذلك من خلال الخبرة والتجربة وزيادة فترة ممارسة العمل.
- الألفة والمودة السائدة في العلاقات الاجتماعية والصداقات والتعاون والاهتمام والدعم للآخرين. وفي حالة توفرت الثقة والمهارة والمودة في العمل فإن ذلك سيؤدي إلى الالتزام الوظيفي والانتماء للمؤسسة مما يؤدي إلى رفع مستوى أداء العامل وإنتاجية المؤسسة.¹

التعليق:

أكد وليام أوش في نظريته على الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين من أجل رفع مستوى أدائهم الوظيفي، وأكد على أن التعاون في العمل بين العاملين يزيد من فعالية أدائهم وأنه يوفر الثقة والمودة فيما بينهم يؤدي إلى الالتزام بأداء المهام في أسرع وقت وأقل تكلفة .

3_2_ نظرية التبادل الاجتماعي:

ظهرت نظرية التبادل الاجتماعي في نهاية عقد الخمسينات من القرن العشرين عندما نشر رائد التبادل الاجتماعي " آج كيللي" و" جي تيبوت" كتابهما الموسوم " علم النفس الاجتماعي للجماعات" عام 1959م وعندما نشر العالم " جورج هومنز " كتابه الموسوم "السلوك الاجتماعي" وفي هذين الكتابين وضع رواد نظرية التبادل الاجتماعي والمبادئ الأساسية للتبادل والمنطلقات الفكرية التي تنطلق منها النظرية، وأن تفسيراتها للظواهر الاجتماعية تنطلق في تفسيراتها من منطلقات تفاعلية تعتمد على التبادل في الأخذ والعطاء .

وأن هذه النظرية قادرة على تفسير الجوانب المادية للعلاقات التبادلية بين الأفراد والجماعات والمؤسسات والمجتمعات وتفسير الجوانب الاعتبارية والقيمة والإنسانية والأخلاقية للعلاقة التبادلية بين هؤلاء، فهي ترى

¹ إبراهيم محمد المحاسنة: مرجع سابق، ص 80.

بأن العلاقة بين الفرد والمنظمة لا يقوم على اعتبارات مادية فقط بل تقوم أيضا على اعتبارات أخلاقية ومعنوية وقيمة.¹

وتقوم هذه النظرية على مجموعة من المبادئ التي تستند عليها وهي كما يلي:

- الحياة الاجتماعية التي نعيشها هي عملية أخذ وعطاء أي تبادل بين شخصين أو فئتين أو جماعتين.
- العطاء الذي يقدمه الفرد أو الجماعة للفرد الآخر أو الجماعة الأخرى هو الواجبات الملقاة على عاتقه، بينما الأخذ الذي يحصل عليه الفرد من الفرد الآخر هو الحقوق التي يتمتع بها بعد أدائه للواجبات.
- تتعمق العلاقات وتستمر وتزدهر إذا كان هناك ثمة موازنة بين الأخذ والعطاء أي بين الحقوق والواجبات المحاطة بالفرد والجماعة.
- الموازنة بين الواجبات والحقوق لا تحدد بالمجالات المادية بل تتحدد أيضا بالمجالات القيمية والمعنوية والروحية والاعتبارية.²

التعقيب:

يرى أصحاب هذه النظرية أن العلاقات في المنظمات هي علاقات تبادلية لا بد من الأخذ والعطاء ما بين الأفراد فهي تؤكد على أن تكرار التفاعلات والاتصالات بين أفراد الجماعة الواحدة في العمل يؤكد على أن التعاون والتكاتف هو الذي يحكم قيامهم بالمهام وهذا التعاون مرتبط بما يقدمه كل فرد للآخر أي أنه تعاون متبادل. وأن فعالية الأنشطة التي يقوم بها الأفراد مرتبطة بما يحصل عليه من مكافآت معنوية كاحترام من طرف الزملاء وتقدير إنجازاته. ولكنها أيضا تعطي أهمية للمكافآت المادية فلا بد للمنظمة أن تمنح مكافآت للأفراد الذين يكونون علاقات اجتماعية أو الذين يقومون بأداء النشاطات لأنها تعتبر التعاون في أداء المهام والحصول على احترام الآخرين أخذ مؤشرات الأداء الفعال داخل المنظمة.

3_3_ نظرية العدالة:

¹ إحسان محمد الحسن: النظريات الاجتماعية المتقدمة الدراسة تحليله في النظريات الاجتماعية المعاصرة، دار وائل، ط2، الأردن، 2010، ص ص 184، 185.

² إحسان محمد الحسن: المرجع السابق، ص186.

نظرية العدالة وضعها آدمز عام 1963م على افتراض بأن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المؤسسة، ويقاس العامل من خلال هذه النظرية درجة العدالة من خلال مقارنة نسبة الجهود التي يبذلها العامل بالمكافئات والحوافز التي يحصل عليها مع تلك النسبة لأمثاله من العاملين في نفس المستوى ونفس الظروف، وتتضح هذه النظرية في النمط القيادي والأداء الوظيفي.

حين يشعر العاملون بأن مكافئات المؤسسة كالراتب والاحترام والتقدير والمشاركة، موزعة بالتساوي بينهم وفقاً لجدارتهم ودرجة استحقاق كل واحد منهم بشكل عادل فيما بينهم¹.

واعتماداً على نظرية العدالة، حينها يدرك العاملون عدم العدالة، فيمكن توقع أنهم سوف يعتمدون أحد الخيارات التالية:

_ تغيير مدخلاتهم (مثل ألا يبذل جهداً كبيراً).

_ تخريب الإدراك الذاتي (مثل كنت أعتقد أنني أعمل على راحتتي ولكنني بينت الآن أنني أعمل بجهد أكبر من الآخرين).

_ تخريب إدراكه للآخرين (مثل عمل س ليس مرغوباً به كما كنت أعتقد).²

التعقيب:

يرى آدمز بأن أداء العاملين مرتبط بمدى عدالة الحوافز فيما بينهم، فالعامل يقارن ما بين المكافئات والحوافز التي يتحصل عليها مقابل المجهودات التي يقدمها بالحوافز والمكافئات التي يتلقاها عاملين آخرين يبذلون نفس الجهود في نفس الظروف. وآدمز هنا يقصد بالمكافئات والحوافز المادية فقط وإنما المعنوية أيضاً كالاحترام والتقدير والتعاون الذي يقدمه العاملين لبعضهم أو الذي تقدمه لهم، وأن العامل إذا أدرك أنه هناك عدم عدالة في تقدير مجهوداته أو احترامه وتقديم المساعدة له على حسب المجهودات التي يبذلها فإنه يعتمد إحدى الخيارات التالية: أنه ينقص من المجهود المبذول ولا يؤدي مهامه على أكمل وجه، أو أن يضع في ذهنه أنه يعمل بجهد كبير وأنهم لا يقدرون مجهوداته ، أو أنه ينقص احترامهم وتقديرهم لأعمال الآخرين على اعتبارهم يبذلون مجهودات أقل منه.

¹ إبراهيم محمد المحاسنة: مرجع سابق، ص79.

² ماجدة العطية: سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق، ط1، الأردن، 2003، ص128.

خلاصة:

لقد قمنا في هذا الفصل بتقديم مجموعة من الدراسات السابقة، المتعلقة بكل متغير على حِد، لتعدر حصولنا على دراسات تناولت كلا المتغيرين معًا. فقدمنا دراسات تناولت متغير الأخلاق المهنية، ودراسات تناولت متغير الأداء الوظيفي تمس موضوع دراستنا الحالية، مع تطرقنا إلى أهم الأفكار، والتطورات التي قدمتها بعض النظريات عن موضوع الدراسة، حيث اهتمت هذه النظريات بشكل متفاوت بالأخلاق المهنية، والأداء الوظيفي للعاملين. فعرضت نظرتها حول الأداء الوظيفي للأفراد حسب تصوراتها، والبيئة التي تواجدت بها، ولهذا اختلفت تصوراتها عن الموضوع.

الفصل الثالث

الأخلاق المهنية

تمهيد:

أولاً: ماهية الأخلاق المهنية.

1. أهمية الأخلاق المهنية
2. أهداف الأخلاق المهنية
3. شروط الأخلاق المهنية
4. دور الأخلاق المهنية
5. معايير الأخلاق المهنية
6. صفات الأخلاق المهنية
7. قواعد الأخلاق المهنية
8. مصادر الأخلاق المهنية

ثانياً: سوسيولوجية الأخلاق المهنية

1. عقبات تطبيق الأخلاق المهنية
2. وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية
3. العوامل المؤثرة في الأخلاق المهنية
4. الأخلاق المهنية في الدول العربية
5. الأخلاق المهنية في الإسلام

خلاصة

تمهيد:

الحديث عن الأداء الجيد والفعال في المؤسسات لا يمكن الخروج عنه دون الحديث عن الأخلاق المهنية فهي أصبحت نقطة حساسة في حياة الأفراد العاملين بها، حيث زاد التركيز عليها خاصة في ظل التطورات الحاصلة في العالم والمجتمعات وانتشار الفلسفة البراغماتية. وزيادة الاهتمام بالمدونات الأخلاقية ومكانة المؤسسات في المجتمع، فالاعتماد على هذه الأخلاق أصبح واجب لا بد منه، لا سيما في ما يخص جودة الأداء وعلاقة المؤسسات بالمجتمع وبناء الثقة بينهما، وأيضا علاقة العاملين فيما بينهم وعلاقتهم بمرؤوسيههم وكافة المجتمع.

أولا: ماهية الأخلاق المهنية

1. أهمية الأخلاق المهنية:

لا يكتمل سير الحياة الإنسانية بانتظام إلا بضوابط سلوكية تنظم علاقة الناس فيما بينهم وتمثل الأخلاق أهم الضوابط التي حثت عليها التشريعات السماوية، والأخلاق تعد بمثابة دعامة أولى لحفظ الأمم والمجتمعات وضمان سيرها، والحكم على أية حضارة ومدى تقدمها أو تدهورها هو حكم على مدى التزامها بالأخلاق الفاضلة أو عدمه، كما أنها أساس لصلاح جميع الأعمال والعبادات التي يقوم بها الفرد لتتحقق له السعادة في الدنيا والآخرة.

وتتضح أهمية الاخلاق المهنية فيما يلي:

- إن المنظمة قد تتكلف الكثير نتيجة تجاهلها الالتزام بالمعايير الأخلاقية وبالتالي يأتي التصرف الأخلاقي ليضع المنظمة في مواجهة الكثير من الدعاوي القضائية وغيرها.
- تعزيز سمعة المنظمة على صعيد البيئة المحلية والإقليمية والدولية وهذا له مردود إيجابي على المنظمة.
- الحصول على شهادات عالمية وامتيازات خاصة ويقترن بالالتزام المنظمة بالعديد من المعايير الأخلاقية في إطار الإنتاج والتوزيع والاستخدام والاعتراف بالخصوصيات والعمل الصادق والثقة المتبادلة ودقة وصحة المعلومة.

- إن الغاية من الالتزام بالأخلاق وفضائله تكون لاكتساب مرضاة الله وبها تتحقق السعادة في الدنيا والآخرة.¹

2. أهداف الأخلاق المهنية:

أما أهداف الاخلاق المهنية فهي كما يلي:

- ضبط السلوك المهني الشخصي الذي يجب أن يتحلى به المؤمنون على المصالح.
 - فهم الواجبات المهنية والتذكير بنظام الجزاءات الإيجابية والسلبية كوسيلة من الوسائل الناجحة لتفادي بعض المظاهر المسلكية المحظورة.
 - ضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية وضرورة المحافظة على حريات وحقوق الموظفين والعاملين.
 - إزالة الطابع التسلطي الذي يمكن أن تتصف به إدارة ما².
 - رفع مستوى المهنة والمحافظة على تقدمها.
 - تنمية روح التعاون بين أعضاء المهن ورعاية مصالحهم المادية والمعنوية.
 - تكملة النصوص القانونية والأحكام التي وضعها المشرع
 - بث الطمأنينة والثقة في المجتمع فيما يتعلق بخدمات أعضاء المهنة.³
- تهدف الأخلاق المهنية إلى ضبط السلوك المهني الشخصي وفهم الواجبات المهنية وضمان التوازن بين الأحكام الأخلاقية، وكذلك رفع مستوى المهنة والمحافظة على تقدمها. وتنمية روح التعاون ورعاية مصالح أعضاء المهن وتكملة النصوص القانونية والأحكام الشرعية وبث الطمأنينة والثقة في المجتمع فيما يتعلق بخدمات أعضاء المهنة.

3. شروط الأخلاق المهنية:

بين الغامدي أنه للتركيز على الاخلاق المهنية يقتضي أن يوضع لكل مهنة اخلاق تحكمها وتضبط مسيرة العاملين فيها، سواء أكان هذا العمل ميدانيا أو حرفيا أو مكتبيا أو إداريا، أو إعلاميا أو تطوعيا، ولذلك يقوم كل عامل وموظف ومسؤول بدوره المطلوب منه على أكمل وجه وأحسن طريق، شريطة أن ترتبط هذه الأخلاق بأمرين:

- أ. المفهوم الشامل للأخلاق: حتى لا يصبح العامل في حالة انقسام أخلاقي فيعيش في عمله بخلق معين يرى أن فيه تحقيقا لمصلحته ويعيش خارج عمله بخلق آخر مخالف لما هو عليه في عمله.

¹ أسامة محمد خليل الزباني: دور الاخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية، (دراسة ميدانية بمدينة غزة)، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة، جامعة الأقصى، 2014، ص17.

² أسامة محمد خليل الزباني: المرجع السابق، ص 17.

³ نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق، ط1، الأردن، 2006، ص134.

ب. ربط الأخلاق بمبدأ الثواب والعقاب الأخروي: حتى لا تتحول الاخلاق المهنية إلى مجرد تصرفات نفعية¹.

حتى تكون الأخلاق المهنية ميزة تسهل حياة الأفراد في مهنتهم لا بد لهم من ان يكون لديهم مفهوم شامل للأخلاق، أي أن الأخلاق التي يعيش بها في المجتمع هي نفسها التي يتبعها في العمل، فهي الأخلاق الأساسية في حياة الإنسان وذلك حتى لا يعيش بأخلاق متضادة نسبياً، وكذا ربط الأخلاق المهنية بمبدأ الثواب والعقاب الأخروي أي العلم بأن الالتزام بالأخلاق المهنية في العمل ليس فقط لمصلحة شخصية وعدم التعرض لعقوبات داخل المؤسسة وإنما هناك عقاب أخروي في حالة تقصير عن عمد في حق المهنة الموكلة إليه.

4. دور الأخلاق المهنية:

إن الالتزام الاخلاق المهنية يسهم في تحسين المجتمع بصفة عامة، إذ تقل الممارسات غير العادلة ويتمتع الناس بتكافؤ الفرص، ويجني كل امرئ ثمره جهوده، أو يلقي جزاء تقصيره، وتستند الأعمال للأكثر كفاءة وعلماً، وتوجه الموارد لما هو انفع وتضيق الخناق على المحتالين والانتهازيين وتوسع الفرص أمام المجتهدين، كل هذا وغيره يتحقق إذا التزم الجميع بالأخلاق. كما أنها تؤدي إلى:

- دعم الرضى والاستقرار الاجتماعيين بين غالبية الناس، إذ يسود العدل ويحصل كل ذي حق على حقه مما يجعل غالبية الناس في حالة رضى واستقرار.
- توفير بيئة مواتية لروح الفريق وزيادة الإنتاجية، وهو ما يعود بالفائدة على الجميع.
- زيادة ثقة الفرد بنفسه وثقته بالمنظمة والمجتمع، ويقلل القلق والتوتر بين الأفراد.
- تقلل تعريض المؤسسات للخطر لأن المخالفات والجرائم والمنازعات تقل، إذ يتمسك الجميع بالقانون الذي هو أولاً وأخيراً قيمة أخلاقية.
- إن وجود موثيق أخلاقية معلنة يوفر المرجع الذي يحتكم إليه الناس ليقرروا السلوك الواجب أو ليحكموا على السلوك الذي وقع فعلاً.²

تلعب الأخلاق المهنية دوراً كبيراً في حياة الأفراد والمؤسسات، فالالتزام بها يعطي فرص متكافئة لكل العاملين داخل المؤسسات، ويضمن العدالة بينهم وهذا يؤدي إلى رضاهم وزيادة ثقتهم بأنفسهم والثقة بالمؤسسات من طرف المجتمع، وبالتالي تقليل المخالفات والمنازعات الخاصة بالعمل وخاصة بوجود موثيق أخلاقية معلنة يتم الرجوع إليها لتقدير السلوك الواجب والسلوك الخطأ.

5. معايير الاخلاق المهنية:

¹ أسامة محمد خليل الزباني: المرجع السابق، ص 16.

² المرجع السابق، ص 21.

هناك معايير لابد للفرد أن يمر عبرها حتى يتم وصوله إلى مستوى مقبول من الأخلاق المهنية في إطار المهنة التي يقوم بها وهي كالتالي:

1-5. الانضباط: بحيث أن الغياب والتأخر يعد من أهم العوامل المؤثرة على الأداء السلبي للموظف، ويمكن للموظف الوصول إلى اعلى درجات الانضباط من خلال جعل وظيفته من أهم أولوياته ، معرفة واجباته، والخطه الزمنية لإنجازها، ضبط الوقت، إعطاء لنفسه الراحة الكافية، وإعلام الجهات المعنية في حالة غيابه.

2-5. صفات الموظف: فالمشرف يتوقع من الموظفين التعاون مع بعض لتحقيق أهداف العمل لذلك يجب على الموظف أن يحسن علاقته بالمنظمة، بالوظيفة، وبزملاء العمل، ومن بين الصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف:

الولاء، الصدق، الثقة المتبادلة، التبادل والتعاون في انجاز المهام، الأمانة، وروح المسؤولية.

3-5. فرق العمل: بحيث تضمن فرق العمل انجاز المهام بكفاءة وفعالية أكثر، تحقيق أهداف المنظمة وأهداف الموظف من خلال كسبه لمعارف ومهارات جديدة، لذلك على الموظف احترام أعضاء فريق العمل، الالتزام بفعالية ضمن عمل الفريق، روح التضحية، فتح فرص التعلم وإعطاء مجال للآخرين للتعلم، التوجه نحو المستهلك وتحقيق أهداف المنظمة، التحلي بالسلوكيات الإيجابية في علاقته مع أعضاء فريق العمل، والثقة في الآخرين.

4-5. المظهر: بحيث أن مظهر الموظف يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للوظيفة، للمنظمة، لزملائه الموظفين، للجهات العليا، وللمستهلكين .

5-5. المواقف: فيجب أن تكون للموظف مواقف إيجابية تعكس ثقته في نفسه.

6-5. الإنتاجية: حيث يمكن للموظف من تحسين إنتاجيته من خلال احترام إجراءات العمل، إجراءات السلامة، وطرق استخدام موارد المنظمة.

7-5. المهارات التنظيمية: إذ يجب على الموظف إدارة وقته وتطوير مهاراته من خلال أداء مهامه في المنظمة.

8-5. الاتصال: فعلى الموظف أن يملك قدرات عالية على الاتصال الفعال مع الآخرين سواء كان الاتصال لفظي أو غير لفظي بحيث يظهر ثقافة الاحترام والشعور بالآخرين.

9-5. التعاون: من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل.

5-10. الاحترام: فلا يمكن أداء أي عمل مع الآخرين إذا لم يدرك الموظف سياسات احترامه لمن هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.¹

الموظف يكون مقبول في مستواه الأخلاقي للمهنة بعد مروره على عدة معايير تظهر في الانضباط، والصفات التي يجب أن تتوفر في الموظف وإنجازه المهام بكفاءة وفعالية أكثر ضمن فرق العمل وأن يكون مظهره يعطي صورة واضحة عن التزامه واحترامه للمنظمة. وتظهر أيضا في المواقف التنظيمية وفعالية الاتصال وأما التعاون من خلال علاقات عمل جيدة تعتمد على فعالية إدارة تصادم الأدوار والحل الجماعي لمشكلات العمل وأخيرا الاحترام الذي يكون مع من هم أعلى أو أقل منه في المستوى الوظيفي.

6. صفات الأخلاق المهنية:

6-1. الطهارة والقدسية: عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء. أو ما يعرف بالحفظ: والمراد به القدرة على إدارة الذات والعمل بدقة وتحمل المسؤولية ويمكن تسميتها بالكفاءة العملية.

6-2. الاستقامة: وما تقتضيه من المشورة والوفاء والصدق.

6-3. التعاون: وما يستلزمه من تعميق معاني الأخوة والاحترام والصبر.

6-4. المحبة: وما تشمله من معاني التواد والإحسان والإيثار.

6-5. الأمانة: وما تشمله من عدم افشاء السر والاستغلال والكذب.²

كما يعني رعاية الحقوق وأداءها على الوجه الصحيح ويمكن تسميتها بالكفاءة النفسية.³

للأخلاق المهنية صفات يمكن أن تظهر لدى العامل في الطهارة والقدسية وذلك عن طريق حسن السيرة والسلوك وجودة الأداء، وكذلك يمكن أن تظهر في الاستقامة والتعاون والأمانة والمحبة وما تشمله من معاني التواد والإحسان.

7. قواعد الأخلاق المهنية:

- إظهار أعلى معايير الكمال الشخصي، الصدق، الأمانة، الثبات، والجد في كل أنشطتها من أجل بعث وإلهام ثقة العامة واحترامهم.
- خدمة العامة مع الاحترام، والاهتمام، واللطف، والكياسة، والاستجابة مع الاعتراف بأن خدمة العامة مقدمة على الخدمة الشخصية.
- القيام بأداء الواجبات الرسمية بطريقة لا تحقق مكاسب شخصية لا نستحقها.
- تجنب أي نشاط أو ممارسة تتضارب أو تتعارض مع المصلحة العامة في أداء الواجبات الرسمية.
- ممارسة السلطة الرسمية المنصوص عليها نظاميا قدر المستطاع.

¹ المرجع السابق، ص15.

² المرجع السابق، ص14.

³ سعيد بن ناصر الغامدي: مرجع سابق ص55.

- دعم وتطبيق وتشجيع نظام الجدارة في التوظيف وبرامج الإصلاح والعمل الإيجابي لإتاحة فرص متكافئة في التوظيف والاختيار.¹
- المحافظة على أسرار المهنة.
- العمل على القضاء على الاتجاهات السلبية كإضاعة الوقت وتعقيد الإجراءات وتطويلها دون مبرر.²

8. مصادر الأخلاق المهنية:

تتعدد مصادر الأخلاق المهنية إذ يرى الباحثون أن هناك خمسة مصادر للأخلاق المهنية وهي:

8-1. المصدر الديني: يمثل هذا المصدر، وبخاصة في المجتمع الإسلامي، أهم مصادر الاخلاق المهنية، إذ أنه يوفر خلق الرقابة الذاتية في الفرد، فالمهني يمكن أن يتهرب من الرقابة السياسية، أو الاجتماعية، أو القانونية لكنه لا يستطيع أبداً أن يتهرب من رقابة الله سبحانه وتعالى ويشتمل هذا المصدر على المبادئ والتنظيمات التي تحقق سعادة الإنسان والمجتمع في كل المجالات، وعلى القواعد العامة الصالحة لهداية الناس، وتنظيم حياتهم في كل زمان ومكان، ويشتمل أيضاً على القوانين الوضعية، وهي الأوامر والنواهي التي وضعها البشر أنفسهم، لتنظيم حياتهم بالمحافظة على حقوق الناس، وتحديد واجباتهم لنشر العدالة والمساواة بينهم، لذلك تعد التشريعات والقوانين والأنظمة المعمول بها مصدراً من المصادر الأخلاقية، ويقصد بالتشريعات دستور الدولة والقوانين المنبثقة عنه، ونظام الخدمة المدنية، واللوائح والتعليمات الأخرى على أنواعها المختلفة التي تحتوي على أخلاق كثيرة، من حيث الانضباط بالوقت، والتقيّد به والاحترام، والابتعاد عن المحسوبية، وتقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة، وعدم إفشاء أسرار العمل، وعدم قبول الرشوة.

8-2. المصدر الفكري الفلسفي: ذلك أن الإطار المتماسك كما يؤمن به الفرد ولقناعاته الفكرية المستقاة من عقيدته أو من قراءته، بمعنى أن المنتسب لمهنة ما يتأثر في اخلاقه المهنية بالنظام السياسي الذي يقود البلد الذي يعيش فيه، وقد يتأثر بالبيئة الاجتماعية بكل ما تشتمل عليه من أعراض وعادات وتقاليده وقد يتأثر بالمناخ التنظيمي الذي يعمل في ظله.³

8-3. المصدر الاجتماعي : والمقصود بهذا المصدر هو قيم المجتمع الذي يعمل فيه الشخص في مهنة معينة وعاداته وتقاليده ومعاييره وقوانينه، فهذه لا بد أن تنعكس بشكل أو بآخر على تعاملاته المهنية والأخلاقية المختلفة، فالفرد عندما ينخرط في مهنة معينة لا ينعزل عن مجتمعه ولا يستطيع أن يقفز عن

¹ نجم عبود نجم: مرجع سابق، ص 252-253.

² زيد منير عبوي وسامي محمد هشام حريز: مدخل إلى الإدارة العامة (بين النظرية والتطبيق)، دار الشروق، ط1، الأردن، 2006، ص39.

³ منتصر إبراهيم أحمد الخمس: درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات مهنة الإدارة المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، قسم الإداروق المناهج، جامعة الشرق الأوسط، 2013، ص16.

الأنماط السلوكية للآخرين ومعاييرهم، فهو من جهة نشأ على هذه الأنماط والمعايير ولا يستطيع أن يتحرر منها، كما أن الآخرين الذين يتعاملون معه في الميدان نشئوا في ظل الثقافة الاجتماعية ذاتها التي نشأ فيها، فهو يؤثر ويتأثر بهم. ذلك أن لكل مجتمع ثقافته الخاصة به، التي تنظم حركته، وتحدد قيمه ومعتقداته وعلاقاته، وولاء وانتماء أفرادها، ومن المعروف أن أهم ما يكون ثقافة المجتمع الجوانب الاجتماعية المتمثلة في القيم، والمعتقدات، والعادات، ونمط العيش، وممارسات الحياة الاجتماعية. وقد يحمل المهنيون إلى أي مؤسسة يعملون فيها عادات المجتمع الأكبر الذي يعيشون فيه، وتقاليد وأعرافه، سواء كانت هذه العادات والتقاليد أمراضاً اجتماعية، أم قيماً وتقاليد إيجابية، فالمجتمع الذي يتمسك أفرادها بمصالحهم الضيقة، فإن ذلك يؤثر في السلوك المهني، فينقل هذه الأنماط من السلوك إلى مؤسسة العمل.

8-4. المصدر السياسي : ويقصد به النظام السياسي الذي يسير المجتمع، وانعكاس توجهات هذا

النظام على أخلاق الأفراد، فإذا كان النظام السياسي ديمقراطياً مثلاً بالتعددية والمشاركة والحوار واحترام الرأي الآخر، فلا شك أنه سوف يؤثر تأثيراً إيجابياً في قيم الأفراد وقناعاتهم المهنية، وإذا كان النظام السياسي دكتاتورياً فاسداً لا يتورع عن النهب ويشجع القيم البالية، فلا شك أن تأثيره سوف يكون سلبياً على توجهات الأفراد في كل مؤسسة، وبذلك فإن المناخ السياسي في أي بلد يفرض بشكل أو بآخر قيماً معينة تصل إلى عقول معظم أبناء المجتمع. وحين يقوم المهني بأداء واجباته في ظل أوضاع سياسة قائمة، فإن سلوكه يتأثر بطبيعة هذه الأوضاع وخصائصها، فالنظام السياسي الذي يتخذ من الصالح العام غاية له، يتعين عليه الإيمان بالحرية، والشفافية، والديمقراطية، والمساءلة، ومن هنا فإن هذا النظام يؤدي إلى ازدهار الأخلاق المهنية، أما النظام السياسي الذي يفتقر إلى الرقابة القضائية، والإدارية، والشعبية، ويميل نحو الاستبداد والظلم؛ فيؤدي إلى تغذية السلوك اللاخفي على مستوى الأفراد بعامته، ومستوى أفراد المهنة بخاصة.

8-5. المصدر الاقتصادي: ويتمثل في مجمل الظروف والأوضاع الاقتصادية التي يعمل في ظلها الفرد، فإذا كان الفرد يعيش في وضع اقتصادي معقول يمكنه من أن يعيش بكرامة فإن من السهل توقع أخلاق رفيعة والتزاماً أكيداً، والعكس إذا كان وضعه لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته المتعددة تجاه أسرته ومجتمعه، فيتوقع منه الانحراف والغش والاستغلال للوظيفة، ولعل أهمية هذا البعد الاقتصادي قد تضاعفت بشكل كبير في هذه الفترة من التاريخ عندما تطرح التكنولوجيا في كل يوم من المغريات وعندما تسود النزعة الاستهلاكية بين الناس.

8-6. المصدر المنظمي: ويقصد بهذا المصدر البيئة التنظيمية التي يعمل فيها الفرد بكل ما فيها من قوانين ولوائح وأنظمة وقيم وتقاليد تحدد سلوك العاملين وتوجه مسارهم، وتعني أيضاً الأسلوب الذي تطبق فيه مبادئ الإدارة داخل المنظمة وأنماط تقسيم العمل ونظم الاستراحة والمكافأة وأشكال الرقابة والعقاب، وهي أيضاً تؤثر في قيم الفرد في التزامه وأسلوب عمله، كذلك هناك تفاعلاً خصباً بين البيئة التنظيمية والبيئة الاجتماعية العامة، فاللوائح والقوانين المطبقة في المؤسسة تستمد في العادة من أو تتأثر على

الأقل بالقوانين في البلاد، وأنماط السلوك السائدة في المؤسسة هي عينة ممثلة لأنماط السلوك والقيم الشائعة في المجتمع.¹

ثانياً: سوسيولوجية الأخلاق المهنية.

1. عقبات تطبيق الأخلاق المهنية:

- عدم تطبيق العقوبات: فمن أمن العقوبة أساء الأدب كما يقول المثل، والعقوبة لا تتراد لذاتها، بل لتقويم سلوك الأفراد والمسؤولين المنحرف، وإعطاء الآخرين صورة عن الجدية في تطبيق النظام .
- غياب القدوة الحسنة.
- ضعف الحس الديني والوطني: وتغليب المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.
- عدم وجود، أو وضوح، أو تفعيل النظام.
- فقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين.

إن تطبيق الأخلاق المهنية في كل وظيفة يصبح ليس بالأمر الهين ففي زمننا الراهن يصعب كثيراً بسبب عقبات تقف أمام تطبيق الأخلاق المهنية والتي تدخل في الحس الديني والوطني من افتقاد الموظفين للمسؤولية وفقدان روح التفاهم بين المسؤول والموظفين. مما خلق عقبات أكثر مثل غياب القدوة الحسنة.

2. وسائل ترسيخ الأخلاق المهنية:

- 1-2. تنمية الرقابة الذاتية: فالموظف الناجح هو الذي يراقبه الله تعالى قبل أن يراقبه المسؤول، وهو الذي يراعي المصلحة الوطنية قبل المصلحة الشخصية، فإذا تكون هذا المفهوم الكبير في نفس الموظف فستتجح المؤسسة بلا شك، لأن الموظفين مخلصون لها.
 - 2-2. وضع الانظمة التي تمنع الاجتهادات الفردية الخاطئة: لأن الممارسات الأخلاقية غير السوية تنتج أحياناً من ضعف النظام، أو عدم وضوحه.
- ويمكن للمؤسسة أن تخصص مكتبا خاصا للاهتمام بأخلاق المهنة، يقوم عليه مجموعة من الموظفين، ولهذا الجهاز رقم هاتف خاص ساخن للتبليغ عن أي خلل في الأخلاق وسيكون مردود هذا المكتب على أداء العمل رائعا جدا.²

¹ المرجع السابق، ص ص 17، 18.

² بلال خلف السكارنة: أخلاقيات العمل، دار الميسرة، ط1، الاردن، 2009، ص ص 65-67.

كما يجب أن توضع في مكان ظاهر بالمؤسسة لائحة للجزاءات تشتمل على الأفعال والمخالفات وعدم تنفيذ الأوامر والالتزامات المكلف بها العامل .

2-3. القدوة الحسنة: فإذا نظر العاملون إلى المدير وهو لا يلتزم بأخلاق المهنة، فهم كذلك من باب أولى.

2-4. تصحيح الفهم الديني والوطني للوظيفة: فإذا اقتنع العامل بأن العمل عبادة، وأن العمل وسيلة للتنمية الوطنية، وازدهار البلد، وتحسين مستوى الدخل زاد لديه الالتزام بأخلاق المهنة.

2-5. محاسبة المسؤولين والموظفين: فلا بد من المحاسبة للتأكد من تطبيق النظام، وهو ما يعرف بالأجهزة الرقابية التي تشرف على تطبيق النظام، وقد كان عمر رضي الله عنه يسأل الرعية: أرايتم إذا استعملت عليكم خير من أعلم ثم أمرته بالعدل أكنتم قضيت ما علي؟ قالوا: نعم. قال : لا، حتى أنظر في عمله، أعمل بما أمرته أم لا.

2-6. التقييم المستمر للموظفين: مما يحفزهم على التطوير إذا علموا أن من يطور نفسه يقيم تقييماً صحيحاً، وينال مكافأته على ذلك، والتقييم يعين المسؤول على معرفة مستويات موظفيه وكفاءاتهم ومواطن إبداعهم.¹

3. العوامل المؤثرة في الاخلاق المهنية:

هناك العديد من العوامل التي يصعب حصرها في تأثيرها على الأخلاق المهنية، فهي تتأثر بالعوامل السياسية والاقتصادية، والحضارية. فالموظف هو مواطن يعيش في بيئة المنظمة وينقل إليها القيم والعادات السائدة في مجتمعه، ويبقى لتلك العوامل أثراً واضحاً داخل المنظمات، رغم وجود القوانين واللوائح التي تقوم بدورها في الحد من أثرها على سلوك الموظف في المنظمة.

ولعل من أهم العوامل التي لها الأثر الواضح في الأخلاق المهنية في المنظمات ما يأتي:

3-1. البيئة الاجتماعية: وتتمثل في المجتمع الذي يعيش فيه الفرد، وما يسوده من تقاليد، وعادات، ومعتقدات، وأحوال اقتصادية، واجتماعية، وسياسية، والتي تساهم مساهمة كبيرة في تشكيل سلوك الفرد

¹ المرجع السابق، ص، 67

وتكوين اتجاهاته، إذ تنمو هذه الاتجاهات والممارسات السلوكية وتتطور بتطور مراحل النمو التي يمر بها الفرد.

إن المحاباة والوساطة أمثلة يتبين من خلالها مدى تأثير البيئة الاجتماعية على سلوك الموظف، وعليه نجد ان الموظف في المنطقة العربية على وجه الخصوص، يضع في الاعتبار عند التعامل مع الموظفين، بأن يخدم ويلبي أولاً وقبل كل شيء، مصالح من يمت إليه بصلة القرابة أولاً والصدقة ثانياً، والسبب يعود إلى ان الأسرة أو العشيرة هي بؤرة التنظيم الاجتماعي الذي ينتمي إليه الموظف، ويتعلم من خلاله هذا الانتماء بأن الولاء في المقام الأول ليس للمصلحة العامة بل هو للأسرة أو العشيرة، ولا ريب في أن تلك العصبية الأسرية تنتقل إلى الجهاز الإداري عن طريق سلوك الموظف وعند تعامله مع الآخرين.

3-2. البيئة الاقتصادية: تلعب الأوضاع الاقتصادية في المجتمع الذي يعيش فيه الموظف من غنى، وفقر، وارتفاع مستوى المعيشة مقابل تدني مستوى الرواتب والأجور دوراً كبيراً في تكوين الأخلاق المهنية من مبادئ واتجاهات وسلوك، كما أنها تؤدي إلى نشوء طبقات اقتصادية متعددة داخل المجتمع الواحد . ويجب أن نؤكد هنا على أن أثر العنصر المادي في أخلاق العاملين، وظهوره في الدول النامية، قد نجد له جذوراً تاريخية، إذ أن الفرد في الدول النامية، له متطلباته وطموحاته الكبيرة، التي لا تتناسب مع ما تستطيع الدولة توفيره من خدمات و سلع، كما أن العاملين لهم تطلعاتهم وآمالهم في تحسين أوضاعهم المعيشية، وزيادة وسائل الراحة وهم لا يملكون غير رواتبهم الضئيلة، ولذا فإن احتمالات الانحراف كثيرة سواء من قبل المواطن الذي يريد أن يحصل على السلعة، أو الخدمة دون غيره أو أكثر منه، أو من قبل العاملين أنفسهم الذين يريدون الحصول على دخول إضافية حتى ولو عن طريق غير مشروع.

3-3. البيئة السياسية: لا شك في أن البيئة السياسية التي يعيش الموظف في ظلها، تلعب دوراً مهماً في تكوين اتجاهاته وأنماط سلوكه، ويقصد بالبيئة السياسية، المناخ السياسي الذي يعيشه المجتمع، كشكل النظام السياسي، ومدى تمتع الأفراد بحرية التعبير ونمط الحكم السائد. وكذلك مدة فعالية الرقابة (إدارية، تشريعية، سياسية، شعبية) على أنماط سلوك الموظف، بحيث تحفز السلوك الأخلاقي، وتردع أو تعاقب السلوك اللاأخلاقي.

لذا فإن غياب الرقابة، وضعف الجهاز القضائي، وفساد السياسيين، وافتقار الدولة لمعايير الحساب، كلها تسهل الانحراف في سلوك العاملين وتزيد الخرق للقوانين، وتسهل عملية التخلص من العقاب، ويزيد الفساد الأخلاقي ويختفي الولاء.

وفي ظل غياب الرقابة التشريعية والإدارية والشعبية، قد يبدي الموظف أحيانا سلوكا تنظيميا يهدف إلى إرضاء وإشباع رغبات السلطة التنفيذية على حساب المصلحة العامة، ويعود السبب في ذلك إلى تخوف الموظف من هؤلاء الذين يملكون حق التعيين، والطرْد، والترقية.¹

4. الأخلاق المهنية في الدول العربية:

في ما يخص مسألة أخلاق المهنة ومدى التزام الموظف بالمعايير الأخلاقية للمهنة وللعمل، هنالك علاقة طردية بينهما فالالتزام بإحدهما دليلا على وجود الرادع الداخلي للشخص سواء كان دينيا أو وطنيا أو شخصيا... الخ وفقدان إحدهما يعد أيضا مؤشرا على خلل في سلوكيات وشخصية الفرد وذلك يكون عائدا لعوامل عدة منها نشأة وتربية الفرد والبيئة التي ترعرع وتربى فيها منذ الصغر.

من أهم سمات الفرد غير الملتزم بأخلاقيات المهنة والعمل أو حتى على مستوى مؤسسات الأعمال إن أردنا التعميم هو عدم الوضوح والمراوغة والكذب والغش والخداع والتضليل والسرقة والظلم... الخ. كل هذه الصفات تصول وتجول علنا في كثير من أروقة المؤسسات العامة والخاصة في معظم الدول العربية بل إن هنالك دولا عربية قد عرف عن معظم أفراد شعبها بالكذب والاحتيال لم لا نرى ذلك في كثير من الدول الغربية أو الشرقية وحتى المسلمة منها. ألسنا مسلمون وديننا الإسلامي الحنيف يحتثنا على الالتزام بالأخلاق والابتعاد عن كل عمل غير أخلاقي قال الرسول المصطفى عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم «إنما بعثت لأتمم مكارم الأخلاق» هذا ما علمنا عليه رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم.

هنالك أمثلة كثيرة واقعية لو أمعنا النظر فيها ولو لقليل من الوقت لأدركنا ما نحن عليه الآن من تناقضات، إذا البداية هي المحك الرئيسي للشخص بداية من الأسرة والبيئة وأقصد بها المجتمع وكذلك العمل.²

إن الأخلاق المهنية في الدول العربية تعد جوهر المهن لأن الإسلام يحث على قيمة الأخلاق في الحياة اليومية والمهنية، إلا أن الدول العربية تعرف بالسلوكات غير الأخلاقية لموظفيها في المؤسسات الخاصة او العامة، وتقديم المصلحة الخاصة على العامة، فالأخلاق المهنية تعتبر بصمة لا يمكن محوها من صفات العرب فقط وإنما تطبيقها اقترن باعتبارها رجعية او تقليد مر عليه الزمن، وأن الكذب والاحتيال، والتغيب وعدم أداء الواجبات هو التحضر والثقافة المعاصرة المواكبة لتطور العالم.

5. الأخلاق المهنية في الإسلام:

توج الإسلام العلاقة بين الفرد والجماعة برباط متين وعمل على تربية الفرد المسلم والجماعة المسلمة والقيادة المسلمة والمجتمع المسلم كل حسب واجباته ونشاطه إلى أن تسود النظرة التعاونية

¹ أسامة محمد خليل الزياتي: مرجع سابق، ص ص 17-19.

² ابراهيم يوسف المالك: استراتيجيات التسويق وأخلاقيات المهنة، مجلة الرياض، العدد 13755، السعودية، فيفري 2006، د ص.

والشمولية فتتحقق مصالح وأهداف الفرد والجماعة والمنظمة والمجتمع في ظل التعاون والتراحم والتكامل والتكافل وذلك بخلاف ما يحدث في المجتمعات الغربية من تصارع وتنافر بين الفرد والمنظمة والفرد والمجتمع والحاكم والمحكوم والعمال والإدارة ومنظمات ونقابات العمال والمهنيين ومنظمات الأعمال والمصانع والنساء والرجال والسود والبيض ... الخ .

ولقد حصن الإسلام المهن من الفساد بإرساء قاعدتي القوة والأمانة حيث ورد في القرآن الكريم (إِنَّ حَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ) (القصص: 26) فقصر إسناد الوظائف إلى من تتوفر فيه القوة وهي الإحاطة الشاملة بمهارات ومتطلبات أداء الوظيفة والأمانة والخشية والخوف من الله وأداء الشعائر التعبدية بحيث تطمئن لأمانة الموظف لأداء مصالح الرعية المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها .

وتظهر المشكلة الأخلاقية في الوظيفة حين يقدم الموظف مصالحه الخاصة على المصالح العامة أو عندما يستغل الموظف وظيفته لتحقيق مصالح شخصية ذلك لأن كل ذلك يؤدي إلى فقدان أو ضياع ثقة المجتمع بأجهزة الخدمة ، وهنا تبدو أهمية تعميق الإسلام لمفهوم الأمانة .

والمهنة كعمل تتطلب من العاملين فيها سلوكاً لا بد أن يكون موافقاً للقواعد الأخلاقية المتفق عليها في المهنة تحددها غالباً اللوائح والقوانين المنظمة لمزاولة المهنة، وتكون مستمدة من الأخلاق والمبادئ الإسلامية الفاضلة التي أرسى قواعدها الإسلام في القرآن الكريم والسنة النبوية المطهرة وفي أقوال الحكماء من علماء المسلمين وفقهائهم¹ .

لقد اعتبر الدين الإسلامي الاخلاق من اسمى الصفات التي لا بد ان تتوفر في الانسان ولاسيما المهنية منها، وان التزام الموظف بأخلاق المهنة التي يقوم بها عبادة، فالأمانة وإتقان العمل والحرص على تقديم المصلحة العامة على المصلحة الخاصة يعد امتلاك لأخلاق عالية اوصى بها القرآن الكريم والرسول صلى الله عليه وسلم، ومن امتلاكها يعد امتلاك السعادة في الدنيا والنجاة في الآخرة .

خلاصة:

¹ د. ابراهيم فهد الغفيلي: العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر والإسلامي، ملتقى حول استراتيجية تنمية الموارد البشرية- الرؤى والتحديات، السعودية، 30-31 أكتوبر 2001، ص5.

من خلال ما تم تقديمه عن الاخلاق المهنية، يتضح لنا ان لكل مهنة اخلاق خاصة بها، ولكنها
عموما لا تخرج عن المفهوم العام للأخلاق الموجودة في المجتمع، فاتباعها من طرف الافراد يحول دون
الوقوع في الخطأ ويرفع من مستوى المهنة ويزيد من مكانتها، فهي تجسيد لأخلاق العامل ضمن مهنته
وفق معايير محددة وصفات وقواعد لا تخرج عن القيم الاجتماعية والأعراف والتقاليد السائدة في المجتمع
والنظام القيمي الذاتي المرتبط بالشخصية والمعتقدات التي يؤمن بها، ولكنها تتأثر بعوامل مختلفة نظرا أن
العاملين في المؤسسات هم نفسهم الافراد الذين يعيشون في المجتمع ويتأثرون بالأوضاع الاقتصادية
والسياسية الموجودة فيه، وبالتالي هذه العوامل تؤثر على اخلاقه المهنية، وان المجتمع العربي يعاني من
تراجع الاخلاق المهنية، وإتباعهم المصلحة الذاتية رغم ان مصدر الاخلاق هو الدين السلامي.

الفصل الرابع

الأداء الوظيفي

تمهيد:

أولاً: ماهية الأداء الوظيفي

1. أهمية الاداء الوظيفي
2. خصائص الأداء الوظيفي
3. عناصر الأداء الوظيفي
4. محددات الأداء الوظيفي
5. مكونات الأداء الوظيفي
6. شروط الأداء الوظيفي
7. معايير الأداء الوظيفي
8. أبعاد الأداء الوظيفي
9. العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي

ثانياً: تقييم الأداء الوظيفي

1. أهمية تقييم الأداء الوظيفي
2. أهداف تقييم الأداء الوظيفي
3. معايير تقييم الأداء الوظيفي
4. طرق تقييم الأداء الوظيفي

خلاصة:

تمهيد:

يقوم عمل المؤسسات على الأداء الوظيفي للعاملين، ومدى إنجازهم لمهامهم وفق ما تحدده متطلبات الوظيفة فهو العصب المحرك لاستمرار المؤسسة و أساس أدائها الكلي، لذا وجب التركيز عليه ومعرفة العوامل التي تؤثر على زيادته ونقصانه، ومحاولة تدعيمها أو تصحيحها لأجل الحفاظ على نشاط المؤسسة وتقديم نتائج أحسن لصالح المؤسسة والمستفيدين من خدماتها. فتقييم أداء العاملين هو الطريقة المثلى للتعرف على مستوى أداءهم والنقائص الموجودة فيه.

أولاً: ماهية الأداء الوظيفي:

1. أهمية الاداء الوظيفي:

يعتبر الأداء عنصر حيوي في كل عملية لأنه مرتبط بالعنصر البشري الذي يدير العملية ويحول المواد الخام إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية، ولهذا يمكن القول بأن الأداء الوظيفي له أهمية كبيرة داخل المؤسسة التي تحاول تحقيق النجاح والتقدم انطلاقاً من أن الأداء هو الناتج المرتفع، وهذا يعد مؤشراً واضحاً على نجاح المؤسسة، ولارتباطه بانتقال المؤسسة من مرحلة إلى مرحلة أخرى خلال مراحل تطورها.

كما يعتبر من المرتكزات الأساسية لوجود المنظمة، ويتضح من خلال مناقشة الأداء في إطار ثلاثة أبعاد رئيسية نظرياً وتجريبياً وإدارياً، فمن الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات وبحوث الإدارة الإستراتيجية للأداء لاختيار الإستراتيجيات المختلفة والعمليات الناتجة عنها، أما من الناحية الإدارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير والتميز من قبل إدارات المنظمات بالأداء ونتائجه والتحويلات التي تجري في هذه المنظمات اعتماداً على نتائج الأداء.¹

الأداء الوظيفي مهم جداً في حياة المنظمة على اعتباره المحرك الرئيسي لنشاطها، فهو المؤشر على تقدمها نحو الأهداف الموجودة، وإمكانية الاستمرار في ظل بيئة متغيرة، فأداءها يقاس بناءً على أداء العاملين بها ومدى التزامهم بمهامهم ومسؤولياتهم وهذا ما يعكس أهمية الأداء.

¹ زرطال لطيفة: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير الميلية)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2015-2016، ص64.

2. خصائص الأداء الوظيفي:

الأداء البشري للعمل هو العنصر الأساسي المحدد للإنتاجية والمحرك لقوى الإنتاج والكفاءة في المنشآت، ويتمثل الأداء البشري في مجموع سلوكيات وتصرفات العاملين.

هذه السلوكيات تتميز بجملة من الخواص نستطيع أن نوجزها في النقاط التالية:

- سلوك الاداء الإنساني يبدو في شكل تصرفات (أفعال، حركة، أقوال، إيماءات، تلميحات...)
- سلوك الأداء الإنساني وسيلة نحو تحقيق هدف، فالسلوك ليس هدفا في حد ذاته، لا يعمل الإنسان حبا في العمل ذاته ولكن لتحقيق مآرب أخرى من وراء العمل.
- سلوك الأداء الإنساني متغير يمكن أن نقول متجدد وفي أحيان أخرى منقلب، ولكنه على أي حال ليس ثابت على منوال واحد.
- سلوك الأداء الإنساني هو سلوك اجتماعي في الأساس بمعنى أن التأثيرات الاجتماعية تؤثر في شكل وتوجه السلوك في اتجاهات معينة.
- سلوك الأداء الفردي قد يختلف من سلوك الأداء في الجماعة بما يعكس أثر الجماعة في تحويل الإنسان عن سلوك يفضله ولو كان منفردا.
- لكل سلوك أداء بسبب أو أسباب أي له بداية وكذلك لكل سلوك أداء نهاية وغاية يحاول أن يدركها.¹
- أي أن الأداء الوظيفي هو سلوك إنساني هادف قد يتغير وفق مؤثرات مختلفة قد تكون ناتجة عن الفرد نفسه أو عن الجماعة التي ينتمي إليها.

3. عناصر الأداء الوظيفي:

توجد عدة عناصر هامة تكوّن في مجموعها ما يعرف بالأداء الوظيفي وهي:

1.3- المعرفة بمتطلبات الوظيفة: وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

2.3- نوعية العمل: وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به، وما يمتلكه من رغبة ومهارات وبراعة، وقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.

¹ المرجع السابق، ص100.

3.3- كمية العمل المنجز: أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازه في الظروف العادية للعمل، ومقدار سرعة هذا الإنجاز.

4.3- المثابرة: وتشمل الجدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.¹

يشتمل الأداء الوظيفي على أربعة عناصر تتعلق بمدى معرفة العامل لمتطلبات وظيفته وما تشتمل عليه من معارف عامة وإدراكه للمهارات الفنية والمهنية ويتعلق كذلك بنوعية العمل وقدرة العامل على إدراكه لعمله وما يمتلكه من رغبة ومهارات دون الوقوع في الأخطاء، وكذا ما تعلق بكمية العمل المنجز.

ويظهر ذلك في مقدار العمل المنجز وسرعة الإنجاز وآخر عنصر وهو المثابرة الذي يكرس الجدية والتفاني ومدى تحمل المسؤولية وإنجاز العمل في الوقت المحدد له.

4. محددات الأداء الوظيفي:

إن الأداء هو إنتاج موقف يمكن النظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين الجهد والقدرات وإدراك الدور الهام للفرد، أي ان الأداء الوظيفي هو الأثر الصافي لجهود الفرد والذي يبدأ بالقدرات وإدراك الدور الهام للفرد، ولهذا نجد ان محددات الأداء تتوضح في:

1.4- الجهد: يشير الجهد إلى الطاقة الجسمانية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهمته أو وظيفته وذلك للوصول إلى أعلى معدلات عطائه في مجال عمله.

2.4- القدرات: تشير القدرات إلى الخصائص الشخصية للفرد التي يستخدمها لأداء وظيفته أو مهامه.

3.4- إدراك الدور الهام : ويعني به الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله والشعور بأهميته في أدائه.

ولتحقيق مستوى مرضي من الأداء لا بد من وجود حد أدنى من الإتيقان في كل مكون من مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهوداً قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم لن يكون مقبولاً من وجهة نظر الآخرين، فبالرغم من بدل الجهد الكبير في العمل فإن هذا العمل لن يكون موجهاً في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد يعمل بجهد كبير ويفهم عمله

¹ نادر محمد عبد الرزاق أبو شرح: تقييم الحوافز على مستوى الأداء الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، مذكرة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر بغزة، 2010، ص20.

ولكنه تتقصه القدرات، فعادة ما يقيم مستوى أدائه كأداء منخفض وهناك احتمال أخير وهو أن الفرد قد يكون لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه كسول ولا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أداء مثل هذا الفرد أيضا منخفضا، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر.¹

أي أن الاداء الوظيفي له محددات ليتم تمييزه ومعرفة جوانبه المختلفة حتى يسهل على الأفراد أداء مهامهم فلا بد لهم من بذل الجهد المناسب للمهام الموكلة لهم، وتبيان قدراتهم التي تحركهم نحو الأداء الجيد، وما يتمتعون به من خبرات ومدى إدراكهم للمهام التي يؤدونها.

5. مكونات الأداء الوظيفي:

لدراسة مكونات الأداء يجب أولا تحليل العمل فهو يمثل مصدرا أساسيا للمعلومات التي تساعد في تحديد الأنشطة والمهام التي يحتويها العمل والارتباطات بين هذه الأنشطة والمهام والخصائص والمواصفات المطلوبة في القائم بالعمل وسنعمل على شرح هذه المكونات بالتفصيل كل على حدى.

1.5- تحديد ماهية أنشطة العمل: إن تحديد أنشطة العمل والأهداف التي تخدمها وأهميتها النسبية من حيث الوقت الذي تستغرقه، والآثار المترتبة عليها يمثل نقطة بدء رئيسية لتحليل مكونات العمل وتحاول معظم دراسات العمل تحديد هذه المتغيرات بغرض استخلاص وصف للسلوك المكون للعمل وفق الاتجاهات الحديثة. لا يقتصر هدف هذه الدراسات على تحديد المكونات المستقرة نسبيا للأداء وإنما يتعداه إلى تحديد الأنشطة والمهام التي تتغير بتغير الزمن الذي يؤدي فيه العمل، أو بتغيير الأفراد الذين يؤدون العمل، أو بتغيير الظروف أو المواقف المحيطة بالأداء، وهذه الجوانب المتغيرة التي تضفي الجانب الحركي على الأداء هي التي تمثل مخاطر تكيفه.

2.5- تحديد العلاقة بين الانشطة والمهام: إن الخطوة التالية لمعرفة الأنشطة هي تجميع هذه الأنشطة إلى مهام والمهام إلى أعمال، ويقوم هذا على تحديد علاقات التجانس أو التكامل بين هذه الأنشطة والقدرات، ودراسة هذه العلاقات لا تقتصر فقط على الأنشطة والمهام والمنتمية إلى عمل بعينه وإنما تتعداها إلى العلاقات بين الاعمال المختلفة ، ومعرفة العلاقات الداخلية والخارجية بين الأنشطة قد يترتب عليها إعادة تصحيح العمل وأحيانا إعادة تصحيح التنظيم ككل.

¹ بوعيطه جلال الدين: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفذين بمؤسسة سونالغاز -عنابة)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والارطفونيا، جامعة منتوري بشير - قسنطينة، 2008-2009، ص74.

3.5- القيام بإجراء توصيف العمل: فعندما تتوفر لدى الباحث نتائج عمليات التحليل السابقة فإنه يمكن تلخيصها وتضمينها في ملخص للعمل يصف مكونات الأداء وجوانبه ومتطلباته، ومثل هذا الملخص يعد ليعطي صورة عامة عن العمل ومتطلباته او قد يعد ليقدم مجالات وظيفية محددة مثل الاختبار أو التدريب أو تقييم الوظائف.

والتوصيف يخدم أهداف محددة ومخصصة ويركز على معلومات تخدم هذه الاهداف مباشرة، فمثلا توصيف العمل الذي يستعان به في تصميم برامج التدريب يجب ان يحتوي على وصف تفصيلي للأنشطة التي يحتويها العمل وخطوات أدائها وعلاقات هذه الأنشطة مع بعضها من حيث الترتيب الزمني لأدائها، وأيضا المعلومات والمهارات المتوفرة والتي يتطلبها أداء هذه الأنشطة ومن الطبيعي ان تختلف المعلومات المستعملة في توصيف برامج التدريب عن المعلومات التي تستعمل في برامج أخرى. فمثلا المعلومات المستعملة في الاختبار تحتوي على معلومات تفصيلية عن القدرات المتوفرة في شاغل العمل، أما المعلومات المستعملة في توصيف تقييم الوظائف يجب أن تحتوي على معلومات عن المهام المكونة للعمل والشروط التي يتطلبها الأداء.

4.5- المواصفات المطلوبة في القائم بالعمل: إن هذا الهدف يمثل همزة الوصل التي تربط بين بحوث تحليل الأداء ومكوناته وبحوث الاختبار فعلى أساس دراسة أنشطة الأداء والجوانب الثابتة والمتغيرة فيها يمكن إجراء تحديد مبدئي للخصائص التي تتوفر في الفرد الذي يقوم بهذه الأنشطة ، وهذه الخصائص لكي تمثل أسسا سليمة لبحوث الاختبار ينبغي أن تقوم على دراسة خاصة لأبعاد الأداء واستنتاج مختلف الخصائص الفردية التي ترتبط بهذه الأبعاد من عقلية ووجدانية، وهناك نوعين من البيانات التي يمكن الاعتماد عليها في إجراء تحديد مبدئي للخصائص والمواصفات المطلوبة فالبيانات الخاصة بالخبرة والتعليم والتدريب وغيرها من المعلومات تستقى ضمن الدراسة ويمكن تحليلها للخروج بعدد من المواصفات العامة، أما البيانات التي تستقى عن الأنشطة وطبيعتها والتي تجمع في شكل مهام وعوامل مكونة للأداء فهذه يمكن الاعتماد عليها لتحديد القدرات المطلوبة في شاغل العمل، وتعطي طريقة تحليل العوامل أفضل وأدق النتائج من متطلبات القدرات.¹

¹ ابراهيم التوهامي وآخرون: قضايا سوسيو-تنظيمية، البدر الساطع، ط1، الجزائر، 2013، ص ص146،143.

إن الأنشطة والمهام تتغير بتغير الزمان الذي يؤدي فيه العمل أو بتغير الأفراد الذين يؤدون العمل، كما يتكون الأداء من إجراءات التوصيف والتي تختلف من برنامج لآخر حسب مميزات وخصائص الفرد المتقدم للعمل وخصائص العمل محل الاختبار.

6. شروط الأداء الوظيفي:

هناك شروط يجب مراعاتها وأخذها بعين الاعتبار قبل أن نطلب من العامل في موقع العمل تنفيذ المهام الموكلة إليه بالصورة التي نتوقعها، وهناك ثمانية شروط لأداء المهمة وهي كما يلي:

1.6- وضوح وشفافية المهمة: تكون المهمة واضحة وشفافة، عندما يستطيع الشخص الموكلة إليه أن يحدد ثلاث حقائق رئيسية ويتم التأكد من فهمه لها:

- الواجب أي المهمة نفسها.
- الشخص المسؤول عن تنفيذ المهمة .
- حدود الصلاحية الممنوحة له، وحدود المبادرة التي يستطيع أن يصل إليها ويمارسها في تنفيذه لما هو مطلوب منه.

2.6- الاهلية أو الكفاية للمهمة:

- من الشروط البديهية لضمان أداء مهمة ما، أن يكون الموظف المعني لديه الاهلية لتنفيذها.
- تكون الأهلية نتيجة للمهارة العالية والمعرفة المطلوبة لإنجاز المهمة، وأن تتوفر لدى الشخص المعني القدرة على ترتيب ودمج مهاراته ومعرفته، في أداء متكامل مع قدر مناسب من البراعة.

3.6- حصيلة المهمة: قد تكون حصيلة أي نشاط طبيعية أو تلقائية، غير مخطط لها، أو قد تكون نتائج مباشرة أو غير مباشرة، كما أن منفذ النشاط قد ينظر إليها على انها إيجابية أو سلبية، علما انه يمكن التنبؤ بالنتائج استنادا إلى الخبرة السابقة.

4.6- مناقشة المهمة: يمكن ان نلاحظ في بعض الأحيان أن بعض الناس لا يقومون بما هو متوقع منهم، ويرجع ذلك لقيامهم بعمل آخر حيث من الناذر أنه يوكل للموظف إنجاز مهمة واحدة، وبالتالي يصبح هناك تنافس مع المهمات الأخرى ومع الوقت المحدد للإنجاز ومع أسلوب الإنجاز.

5.6- التعاون في أداء المهمة: عندما يتم توكيل مهمة لشخص فإنه يقوم بالجزء المطلوب منه، أما إنجاز المهمة كاملة، فيمكن أن يعتمد على الآخرين وتعاونهم، ففي الماضي كان العمل عبارة عن تفاعل الفرد مع الأشياء، كالمزارع مع الأرض والعامل مع الآلة، أما هذه الأيام فالعمل في المنظمات يتطلب تعاون عدد من الأفراد ليتم الإنجاز، وأداء الواجب بالصورة الصحيحة، وتجنب حدوث مشاكل في الأداء، ملاحظين ان ما يقوم به العامل أو ما لا يقوم به يعتمد كثيرا على جدول عمل أولويات الآخرين.

6.6- ضبط المهمة: تعتبر المهمة جزء من العمل، وهي عملية محددة البداية والنهاية، وينتج عنها بعض النتائج ذات القيمة المنظمة، وهذا يعني أنه يجب ضبط المهمة يعني ان تجري متابعتها للتأكد من صحة التنفيذ وذلك عن طريق المقارنة بين الشروط الحالية لها مع الشروط المطلوبة والمشابهة، وبذلك يتم في النهاية إجراء ما يلزم من تعديل للتوفيق بين الواقع الحالي والمطلوب.

ويتطلب ضبط المهمة تحديد معايير للقياس والمقارنة ليسهل تحديد الفجوات ونقاط الضعف واكتشاف الخلل، وتمرير الملاحظات اللازمة للشخص المعني بالتنفيذ لاتخاذ الإجراءات التصحيحية في الوقت المناسب، ويؤدي عدم ضبط المهمة إلى وجود مشكلة في الأداء ويمنع تنفيذ المهمة حسب ما هو مخطط لها.

7.6- الالتزام بالمهمة: التزام الموظفين بالمهمة أو الواجب المطلوب منهم مهم جدا لإنجازه وأدائه بالصورة المطلوبة، وقد يكون عدم الإنجاز عائدا إلى أسباب عديدة، وليس شرطا ان يكون عدم وجود انتماء أو التزام هو السبب في ذلك، علما أن الالتزام بالمهمة والعمل يتوقفان في كثير من الأحيان على شروط أخرى من شروط الاداء التي سبق ذكرها، مثل عدم الكفاية أو عدم الاهتمام بعواقب الانجاز، لذلك يجب عدم اعتبار عدم وجود إتجاه إيجابي أو التزام نحو المهمة هو السبب في عدم أدائها.

8.6- مميزات وشروط المهمة: لكل مهمة ظروفها الخاصة بها والبيئة المناسبة لأدائها بالشكل المناسب، وتشمل الظروف المناسبة كل ما يحيط بموقع العمل من مؤثرات قد تكون إيجابية أو سلبية التأثير على الأداء، ويشمل ذلك دعم المعنيين بمتابعة التنفيذ لإنجاز المهمة بالشكل الصحيح، والعكس صحيح.¹

من أجل أداء جيد لا بد من توفر عدة شروط ليتم فهم أداء المهمة بشكل جيد، ويكون هذا عن طريق تحديد المهمة بشكل واضح وشفافية عالية مع تحديد القائم بها والصلاحيات الممنوحة له، مع إمكانية من القيام بها، وامتلاكه القدرة والكفاية لأدائها مع توقعه لنتائج أدائه لهذه المهمة هل هي إيجابية أم سلبية، لأنه يمكن التنبؤ بنتائج المهمة هل هي إيجابية أم سلبية من خلال التجارب السابقة والخبرة في

¹ الدحلة فيصل عبد الرؤوف، المرجع السابق: ص ص 105-111.

مجال العمل، ومع مراعاة أن العامل يؤدي مهام أخرى وأنه ملزم بالقيام بها وله وقت محدد لإنجازها وأن المهمة الجديدة ستخلق منافسة مع المهام الأخرى لئتم إنجازها في الوقت المحدد والجودة المطلوبة، وأن أداءها مرتبط بأداء العاملين الآخرين، لأن العمل عبارة عن سلسلة مترابطة، ولا يمكن القيام بمهمة قبل ان تنجز المهام السابقة لها مع إمكانية تصحيح الخطأ إن وقع لتجنب توقف العمل، وهذا ينتج عن التزام العامل بأداء المهمة الموكلة له، أي الاتجاه الإيجابي لأداء المهمة مع الأخذ بعين الاعتبار أن لكل مهمة ظروف وبيئة مناسبة لأدائها ولا بد من توفرها حتى تكون النتائج إيجابية.

7. معايير الأداء الوظيفي:

يفيد التحليل الوظيفي في تحديد مكونات الأداء الوظيفي الفعال، وبمجرد ان تتوصل المنظمة من خلال التحليل والتصميم الوظيفي، إلى تحديد نوعية الاداء المتوقع من العاملين لديها بأنها تحتاج إلى تطوير أساليب لقياس الأداء .

وهناك خمسة شروط ومعايير هي: التوافق الاستراتيجي، الصلاحية، الاعتمادية، القبول، التحديد وفيما يلي شرح مبسط لهذه المعايير:

1.7- التوافق الاستراتيجي: يقصد به المدى الذي يستطيع فيه نظام إدارة الأداء استنباط الأداء الوظيفي الذي يتسم بالتوافق الانسجام مع استراتيجيات وغايات وأهداف وثقافة المنظمة.

ويؤكد التوافق الاستراتيجي على حاجة أنظمة إدارة الاداء لتوفير لإرشاد والتوجيه حتى يستطيع العاملون المساهمة في تحقيق النجاح التنظيمي.

2.7- الصلاحية: يقصد بها المدى الذي يستطيع فيه مقياس الأداء تقييم كافة الأبعاد ذات العلاقة بالأداء الجيد للوظيفة، ويشار إلى ذلك عادة " بصلاحية المحتوى." وحتى يتمتع مقياس الأداء بالصلاحية فانه لا يجب أن يكون معيبا أو فاسدا، بمعنى أنه يعكس الأداء الوظيفي الحقيقي والذي يتضمن كافة الأبعاد التي تمكن من النجاح في أداء الوظيفة. والمعيار الذي يتسم بالصلاحية يجب أن يقلل من الفساد بقدر الإمكان، حيث أن التغلب التام عليه غير ممكن من الناحية العملية.¹

3.7- الاعتمادية: وتتعلق بمدى اتساق مقياس الأداء ،ومن اهم اشكال الاعتمادية تلك الخاصة باعتمادية المقيمين والتي تشير إلى مدى الاتساق بين الأفراد الذين يعهد إليهم بمهمة تقييم أداء العاملين، وتتحقق الاعتمادية من هذا المنظور إذا ما تمكن اثنان أو أكثر من المقيمين من التوصل إلى

¹ سامح عبد المطلب عامر: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، ط1، الأردن، 2011، ص ص224،223.

نفس التقييم أو قريباً منه لأداء شخص واحد، وبالنسبة لبعض المقاييس فإن الاعتمادية الداخلية والتي تعني مدى توافق كافة العناصر أو الأبعاد الداخلية للقياس تعتبر هامة.

4.7- القبول: ويتعلق هذا المعيار بمدى قبول الأفراد الذين يستخدمون المقياس أو أداة التقييم له واقتناعهم به، والواقع أنه توجد العديد من المقاييس المحكمة والتي تتسم بوجود درجة عالية من الصلاحية والاعتمادية ولكنها تستهلك جزءاً ملموساً من وقت المديرين مما يجعلهم يرفضون استخدامها.

5.7- التحديد: يقصد به المدى الذي يوفر فيه المقياس المستخدم إرشادات أو توجيهات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم وكيف يمكنهم تحقيق هذه التوقعات، ويتعلق التحديد بالأغراض الإستراتيجية والتنمية لإدارة الأداء فإذا لم يتمكن المقياس من تحديد ما يجب على الموظف عمله لمساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها الإستراتيجية فإنه يصبح من الصعب تحقيق مثل هذه الأهداف، علاوة على ذلك إذا فشل المقياس في تشخيص المشكلات التي يواجهها الموظف في أدائه وظيفته فإنه يصبح من غير الممكن للموظف أن يصحح أداءه¹.

توجد خمسة معايير للأداء الفعال وهي التوافق الاستراتيجي وهو حاجة أنظمة إدارة الاداء لتوفير الإرشاد والتوجيه حتى يستطيع العاملون تحقيق النجاح التنظيمي، وأما المعيار الثاني فهو الصلاحية بمعنى صلاحية المحتوى ويجب أن لا يكون الأداء معيباً ليتسم بالصلاحية، والمعيار الثالث وهو الاعتمادية وتتعلق بمدى اتساق مقياس الأداء، والمعيار الرابع فيتمثل في القبول والذي يتعلق بمدى قبول الأفراد المقياس الذي يستخدمونه، وآخر معيار وهو التحديد والذي يتعلق بتوفير إرشادات محددة للعاملين بشأن ما هو متوقع منهم.

8. أبعاد الأداء الوظيفي:

الأداء متعدد الأبعاد وينبغي أن نفكر في أنواعه لفهمه ويمكن تحديد أبعاده في ثلاث عوامل وهي كالتالي:

1.8- البعد الكمي: فبعض الأعمال تكون كمية والجهد المبذول مقاسه بمعدل وسرعة كمية الانتاج لأن تأثير الفرد على الجودة محدود.

¹ المرجع السابق: ص 225.

2.8- البعد الكيفي (نوعية الجهد): تتغير مستوى الدقة والجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ويندرج تحت هذا المعيار النوعي للجهد الكثير من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات، والتي تقيس درجة خلو الأداء من الأخطاء وكذا درجة الإبداع والابتكار في الأداء.

3.8- نمط الاداء: المقصود به الأسلوب أو الطريقة التي يبذل بها الجهد في العمل، أي الطريقة التي يؤدي بها أنشطة العمل فعلى اساس نمط الأداء يمكن مثلا قياس الترتيب الذي يمارسه الفرد في أداء حركاته، أنشطة معينة مزيج هذه الحركات أو الانشطة إذا كان العمل جسمانيا بالدرجة الأولى، كما يمكن قياس الطريقة التي يتم الوصول بها إلى حل أو قرار لمشكلة معينة.¹

يمكن توضيح أبعاد الاداء في ثلاثة أبعاد:

البعد الكمي، فبعض الأعمال قد تكون كمية والجهد المبذول مقاسه بمعدل أما البعد الكيفي، يعين مستوى الدقة والجودة ومطابقة الجهد المبذول بالجهد المطلوب، أما نمط الأداء فهو مسار الجهد وكذا الطريقة والأسلوب المتبعين في أداء الأنشطة والعمل.

9. العوامل المؤثر في الأداء الوظيفي:

يتأثر أداء العامل بمجموعة من العوامل منها ما يرتبط به وقدراته ومنها ما يرتبط بالتنظيم.

1.9- قدرات الافراد العاملين: وتشمل قدرات العاملين كل من المقدرة والرغبة والتدريب.

1.1.9- المقدرة: فلكي يستطيع كل فرد أن يقوم بأعباء وظيفته والواجبات المرتبطة بها وأن يؤدي مهماته على الوجه الانسب لابد من توفر مجموعة من المهارات والقدرات اللازمة وأن يكون لديه المعرفة للقيام بهذه الأعباء، هذه المهارات والقدرات تصقل وتتمى بالتدريب، إذن فالمقدرة تؤثر على الأداء لان شعور الفرد بالمقدرة على أداء واجباته يقلل من ضغوط العمل.

2.1.9: الرغبة: وتشير الرغبة إلى اندفاع الموظف وحماسه لتأدية واجباته باندفاع وإخلاص، بالإضافة إلى استعداده لأن يقدم ما هو ملزم به لتحسين الأداء وتسهيل الوصول الى الاهداف العامة، وتتأثر هذه الرغبة بالظروف الاجتماعية والمادية المحيطة بالعمل.

¹ زرطال لطيفة، مرجع سابق، ص ص109،108.

3.1.9- التدريب: يعمل التدريب على تطوير وزيادة مهارات العاملين وتحسين قدراتهم لأداء الأعمال المنوطة بهم، فالعنصر البشري كغيره من العناصر المكونة للمؤسسة يحتاج الى الرغبة والتطوير وفقا لمجموعة من الخطط والبرامج المحددة مسبقا. لتساعده على اكتساب معلومات جديدة ومعارف وتزويده بمختلف الأساليب التي تمكنه من أداء أعماله وصقل مهاراته بشكل جيد، هذا الاهتمام والرعاية من شأنهما خلق نوع من الثقة لدى العاملين ويرفع من روحهم المعنوية ومن تم تغيير اتجاهاتهم وسلوكياتهم داخل المؤسسة وبالتالي تحسين ورفع مستوى أدائهم.

2.9- الدافع: ترتبط الدوافع بمجموعة من العوامل وهي:

1.2.9- التنظيم الرسمي: يمارس الافراد داخل المؤسسة نشاطاتهم ومهامهم وفق نمط معين من السلوك تحدده الخرائط التنظيمية والقواعد والقوانين كما ينطوي التنظيم الرسمي على مجموعة من العوامل التي تؤثر فيه من اهمها:

- **الاتصال:** يشكل الاتصال عملية رئيسية وضرورية في بناء علاقات إنسانية داخل المؤسسة فالعامل داخل المؤسسة في اتصالات دائمة مع غيره، فهو يتصل مع رئيسه وزميله ويتصل مع الافراد من خارج المؤسسة وغيرها من أشكال الاتصالات التي تحدث والتي لها أثر مباشر على معنويات العاملين، وبالتالي على مستوى أدائهم لأعمالهم ووظائفهم، فالالاتصال يعمل على توصيل المعلومات والبيانات بين وحدات التنظيم المختلفة، ولإدارة دور هام في تحقيق الاتصال واهدافه بمختلف التسهيلات التي تقدمها والتي من شأنها أن تحقق فاعلية الاتصال.¹

- **الأجر:** يعتبر الأجر وسيلة أساسية لإشباع رغبات العمال سواء المادية أو الاجتماعية وال نفسية، ولهذا نجد العمال في أي مؤسسة يولون الأجر جانبا كبيرا من الاهتمام، ومن هذا المنطلق يمكن القول أن الأجر عامل هام من العوامل المؤثرة على رغبة الأفراد والعاملين في العمل وبالتالي على مستوى أدائهم وكفاءتهم.

- **تقييم الأداء:** يعمل تقييم الأداء على قياس الأداء وسلوك العاملين وتحديد كفاءتهم في أداء أعمالهم حسب الوظائف التي يؤدونها، وبالاعتماد على النتائج المتحصل عليها يتم إصدار قرارات تتعلق

¹ فاطمة بوحديش: دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية من وجهة نظر الاطباء الممرضين

والقابلات (دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحي - جيجل) رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2013، 2014، ص67.

بتطوير الموظف من خلال برامج تدريبية أو قرارات تتعلق بالترقية أو النقل والكشف عن الاسباب التي تؤدي إلى تدني مستويات الأداء ووضع الحلول لذلك.

2.2.9- التنظيم غير الرسمي: ينشأ التنظيم غير الرسمي داخل المؤسسة بطريقة تلقائية نتيجة للتفاعل التلقائي الذي يحدث بين الافراد فهو شبكة من العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تنشأ بعيدا عن التنظيم الرسمي والتي ترتبط بأداء الأعمال وإنجاز المهام في المؤسسة حيث يلعب التنظيم غير الرسمي أدوارا هامة من خلال ما يوفره لأعضائه من مشاعر الترابط والاندماج وما يحقق من إشباع لحاجاتهم المختلفة، ومن تم يؤثر ذلك على الاداء بشكل واضح .

3.2.9- بيئة العمل: والتي تؤثر بشكل مباشر على أداء العامل وفاعليته سواء من الناحية الفنية أو من ناحية المهارات والخصائص المتعلقة بالعمل.¹

- البيئة الداخلية:

وتشمل كل بيئة العمل المباشر، وهنا يبرز الدور الهام الذي تلعبه الجماعة والمشرفين المباشرين وتأثيرهم في سلوك العامل، أما البيئة التي تتعلق بجو المنظمة فتشمل كل من التنظيم الرسمي والسياسات وإجراءات العمل التي تؤثر في وظائف العمال، هذه العمليات والأفعال الإدارية لها أثر واضح على أداء العاملين من خلال ما تحققه من إشباع لحاجاتهم أو العكس.

- البيئة الخارجية: هذه البيئة لها تأثير كبير على العاملين في المؤسسة، فهي تؤثر في سلوكهم واتجاهاتهم وتؤثر في طرق العمل، وهذا ما يجب أخذه بعين الاعتبار عند دراسة السلوك الإنساني، وأداء الفرد في المؤسسات، وتشمل الجوانب الاجتماعية والسياسية والدينية والقيم المحيطة بالمؤسسة والعامل والتي تؤثر في الأداء.

4.2.9- القيادة: تلعب القيادة الإدارية دورا هاما في التأثير في سلوك العاملين وتحقيق مستويات أداء عالية، من خلال ما يمارسه القائد من تأثير مباشر على مرؤوسيه والدفع بهم إلى التعاون لتحقيق الأهداف المطلوبة، والقيادة الناجحة والفعالة هي التي تدفع بالعامل إلى تحسين أدائه والرفع من كفاءته من خلال تحريك الدوافع في نفوسهم وتثير حماسهم للعمل ومن تم ترتفع روحهم المعنوية فتسير العمليات بسهولة ويسر.

¹ المرجع السابق: ص 67.

5.2.9- النقابة: تلعب النقابة دورا هاما في الدفاع عن مصالح وحقوق العمال ولها وسائل وطرق تستعملها للمحافظة على هذه المصالح والدفاع عنها ، ومن تم فالنقابة ذات تأثير واضح على أداء العاملين من خلال حل النزاعات والخلافات التي تحدث ، وتنمية الوعي بالمصلحة المشتركة التي تربط جميع الافراد العاملين والتعاون مع التنظيم من أجل تحقيق الاهداف.

6.2.9- الاحتياجات: إن الحاجات الإنسانية شئ ضروري في مجال العمل والإنتاج، والإدارة الناجحة هي التي تكون واعية بمسؤولياتها اتجاه عمالها، والتي تعمل جاهدة على إشباع هذه الحاجات، وهي كثيرة ومتنوعة وتختلف فيما بينها من حيث أهميتها وأفضليتها وتختصر في ثلاث حاجات وهي: الحاجات الفسيولوجية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير وتأكيد الذات. إن تحقيق هذه الحاجات المختلفة للفرد لها أثرها الفعال والكبير على سلوكه وأدائه لعمله.¹

هناك جملة من العوامل التي تؤثر في أداء العامل منها ما يتعلق بقدرات العامل وأخرى بالتنظيم بذاته. فأما العوامل المرتبطة بقدرات العامل نجد كل من القدرة، الرغبة، والتدريب ونجد من الاتجاه الثاني المرتبطة بالدوافع منها: التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي وكذلك بيئة العمل وتدخّل القيادة والنقابة والاحتياجات، فنجد العامل تحت كل هذه الضغوط بحيث يتأثر أدائه فيكون أثر هذه العوامل فعال وكبير على أدائه الوظيفي.

ثانيا: تقييم الاداء الوظيفي:

لقد تباينت المسميات بشأن تقييم العاملين، لكنها من الناحية الموضوعية لا تخرج عن كونها وسيلة لقياس الأداء الفردي أو الجماعي للعاملين والحكم على مدى انجازهم للأهداف المتوخى بلوغها، إذ أن ذلك من شأنه أن يرتبط بقدرات ومهارات وقابليات الأفراد العاملين من ناحية، وطبيعة الأداء أو معايير قياسه من ناحية أخرى.

إن عملية تقييم أداء العاملين تنصب على تحديد مستوى الإنجاز المتحقق مقارنة بالأهداف والمعايير التي يتطلبها العمل بغية اتخاذ الإجراءات الوقائية أو التصحيحية الملائمة، ولذا فإن التقييم في المفهوم

¹ المرجع السابق: ص 68.

الحديث لا يعني إحصاء الأخطاء والإيقاع بالآخرين، وإنما يستهدف التخلص من الانحرافات وعدم تراكمها أثناء الأداء المراد إنجازه.¹

ولهذا فعملية تقييم الأداء هي عملية تقدير أداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية الأداء، وتنفيذ العملية لتحديد فيما إذا كان الاداء جيدا أم لا، وفي أية مجالات، هذا الأداء قد يشمل تنفيذ الأعمال المسندة للفرد وجهوده وسلوكه.²

يتم الإعتماد على تقييم الاداء الوظيفي في المنظمات بغية تقدير حجم الانجاز الذي يقدمه كل فرد إتجاه المهام المنوطة به، والجهد الذي يبذله والطريقة المتبعة من قبل كل عامل في تنفيذ مهامه، لتدخل نتائج هذا التقييم في عمليات أخرى كالترقية، والأجر، والتدريب وتصحيح السلوكات الخاطئة وأيضا العقوبات التي قد تنتج عن مخالفات في الأداء.

1. أهمية تقييم الأداء :

يعتبر موضوع تقييم الأداء من المواضيع المهمة والحساسة وذلك لأنه يتصل بصورة مباشرة بالعنصر البشري وأن عملية التقييم يجب أن تكون بصورة موضوعية وعلمية وعلى أساس العدالة والمساواة التي تحقق هدف المنظمة ومن ثم تحقق حاجات المجتمع ككل من أجل النهوض نحو الأفضل وتتضح أهمية التقييم من خلال ما يلي :

• أن تتأكد من أن جميع الموظفين قد تمت معاملتهم بعدالة وان المستندات الموثقة حول الموضوع ستكون عنصراً هاماً في تأييد سلامة موقفها فيما لو تظلم احد الموظفين من القرارات التي تطال ترقيته او انتهاء خدماته.

• أن تحدد الإدارة المتميزين من الموظفين وتضعهم في الصورة أمام المسؤولين والزملاء تمهيدا لاتخاذ القرارات حول ترقيتهم إلى مراكز وظيفية أعلى.

• إن معرفة مستوى أداء الموظف تمهد له الطريق وبالالتفاق مع رئيسه حول الخطوات فيما يتعلق بتطوير أدائه وتحسين إنتاجيته.

¹ خيضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة: إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة، ط1، الأردن، 2007، ص 149-151.

² سعاد نايف برنوطي: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار وائل، ط2، 2004، ص278.

• وأخيرا فإن من شأن الحوار بين الموظف ورئيسه حول نتائج التقييم أن يظهر جوانب النقص في سياسات المنظمة وأنظمتها، إذ يترتب على إعادة النظر في هذه الأمور اكتشاف أخطاء قد تكون هي السبب في ضعف نتائج تقييم أداء الموظف.¹

2. أهداف تقييم الأداء:

- اختيار الأفراد العاملين المناسبين لأداء الأعمال وبما يتناسب ومؤهلاتهم وتوزيع العمل عليهم بما يتناسب وقدراتهم ومهاراتهم.
- توفير أسس موضوعية وعلمية لترقية الأفراد ومنح المكافآت والحوافز لهم يستهدف زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته.²
- تحسين عملية الاتصال بين المدير والعاملين بإدارته.
- تشجيع المنافسة بين العاملين وبين الأقسام والإدارة.³
- يساعد النظام الموضوعي لتقييم الموارد البشرية على إعداد سياسة جيدة لتدريب العاملين وتمييزهم، حيث يتم إعداد البرامج التدريبية على نقاط الضعف في أداء العاملين.
- يساعد التقييم على احترام نظام العمل وقواعده، لأن شعور الشخص بأن هناك من يقيم سلوكه وتصرفاته سوف يجعله أكثر التزاما بنظام وقواعد العمل الموضوعية.⁴
- يساهم في تحسين عملية الإشراف حيث يدفع تقييم الرئيس إلى متابعة أداء وسلوك المرؤوسين باستمرار.
- يساعد الإدارة في معرفة معوقات العمل مثل السياسات واللوائح والتعليمات المطبقة أو عدم توفر المعدات والأجهزة اللازمة لإنجاز العمل المطلوب.⁵

3. معايير تقييم الأداء:

¹ يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، دار الوراق، ط1، الأردن، 2006، ص227.

² علي محمد رباغة: إدارة الموارد البشرية (تخصص: نظم المعلومات الغدارية)، دار صفاء، ط1، الأردن، 2003، ص86.

³ زهير تابث: كيف تقييم أداء الشركات والعاملين؟، دار قباء، مصر، 2001، ص90.

⁴ صلاح الدين محمد عبد الباقي: الجوانب العلمية والتطبيقية لإدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، ط5، مصر، 2001، ص158، 259.

⁵ محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار حامد، ط1، الاردن، 2004، ص138.

يقصد بمعايير تقييم الأداء تلك العناصر التي تستخدم كركائز للتقييم وسنعرض أمثلة للمعايير الممكن استخدامها لتقييم الأداء:

1.3- معايير نواتج الأداء:

- كمية الأداء.
- جودة الأداء.

2.3- معايير سلوك الأداء:

- معالجة مشاكل العملاء.
- إدارة الاجتماعات.
- كتابة التقارير.
- المواظبة على العمل.
- التعاون مع الزملاء.
- قيادة المرؤوسين.

3.3- معايير صفات شخصية:

- المبادئة .
- الانتباه.
- الدافعية العالية.
- الاتزان الانفعالي.¹

4. طرق تقييم الأداء الوظيفي:

رغم تعدد وتباين طرق قياس وتقييم الاداء إلا أن مختلف الدراسات تجمع على أن هناك طريقتين أساسيتين وهما الطريقة التقليدية والطريقة الحديثة.

¹ أحمد ماهر: الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص373.

1.4- الطريقة التقليدية:

يشكل الحكم أو التقدير الشخصي للرؤساء عن أداء المرؤوسين أساس الطريقة التقليدية، التي تسعى إلى جمع بيانات ومعلومات عن مستوى أداء الأفراد من أجل اتخاذ قرارات إدارية تهم تنمية وتسيير الموارد البشرية، وتتكون الطريقة التقليدية من عدة طرق فرعية أهمها:

- طريقة المقارنة وتشمل:

- **الترتيب المستقيم:** يقوم المقيم بترتيب الأفراد الخاضعين لعملية التقييم تنازلياً أو تصاعدياً حسب مستوى الكفاءة ومقارنة سلوك كل شخص بالآخرين.
- **المقارنة الثنائية أو المزدوجة:** حيث يتم مقارنة كل موظف بالموظفين الآخرين (مقارنة زوجية ثنائية) ليتم اختيار الأفضل وهكذا.
- **طريقة قائمة التدقيق أو الرصد:** عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم تقييم الموظف بناءً عليها دون علم المقيم بوزن كل معيار أو سؤال، وبذلك يتم جمع هذه القيم من قبل إدارة الموارد البشرية ليمثل التقييم النهائي للموظف.
- **طريقة الاختبار الإجباري:** تستند هذه الطريقة على ظاهرة التوزيع الطبيعي ومدلول هذه الظاهرة أن توزيع مستوى الكفاءة يأخذ شكل المنحنى الطبيعي ويتم توزيع درجات التقييم بشكل إجباري من قبل المقيم لإعطاء مجموعة الممتازين نسبة 10% من عدد الموظفين و 20% لمجموعة أدائهم أعلى من المتوسط و 40% لمجموعة أدائهم متوسط وإعطاء 20% لمجموعة أدائهم تحت المتوسط وأخيراً 10% لمجموعة أدائهم ضعيف، فالأساس في هذه الطريقة إجبار المقيم على إعطاء نسب محددة للمستويات (الدرجة) المختلفة.¹
- **طريقة الحوادث أو الوقائع الحرجة:** يتم ملاحظة سلوك الشخص بشكل مستمر ودقيق لمعرفة الحوادث التي تحصل مع الموظف أثناء العمل، وبعد ذلك تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد مستوى الأداء بناءً على ذلك.
- **طريقة التمثيل البياني:** يتم حصر الصفات والخصائص والواجبات المطلوبة والتي يتطلبها العمل والتي يجب ان تتوفر بالفرد ويطلب من المقيم قياس مدى توفر ذلك في الموظف.

2.4- الطريقة الحديثة:

¹ فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008، ص ص151،152.

هناك العديد من الطرق والأساليب الحديثة التي تحاول قياس مستوى أداء العامل بمعدلات أداء مثالية مصممة على ضوء مؤهلات العامل وتستند هذه الطرق إلى مبدأ مفاده "إنجاز الرجل النموذجي" وفي نفس الوقت تعتمد على قياس أداء العامل بمعزل عن الآخرين أو تقارنه بمعدل أداء مثالي ومن أهم هذه الطرق:

- **الإدارة بالأهداف:** تسعى هذه الطريقة إلى التركيز في عملية التقييم على مقارنة الأهداف الموضوعية للفرد على ما تم إنجازه منها فعليا، حيث يتم وضع الأهداف ليتم تحقيقها خلال فترة زمنية محددة ثم يتم بعد ذلك عملية المقارنة، بعد ذلك يتم عمل تقرير للأهداف وخطط مستقبلية للفرد، وهنا يظهر الفرق بين هدف التقييم التقليدي والإدارة بالأهداف حيث في الطريقة التقليدية يتم التركيز على الماضي بينما في الإدارة بالأهداف يتم التركيز على المستقبل وتقديم النصح والإرشاد والمشاركة في التقييم بهدف التعلم.
- **علانية التقييم:** إن ما يغلب في طرق التقييم الحديثة إعلان نتائج التقييم وذلك لتحقيق الفائدة المرجوة من التقييم ومن فوائد علانية التقييم: وقوف الموظف على مواطن القوة وتعزيز ذلك والاستفادة منه في الوظائف والمهام التي تتناسب مع قدراته ومهاراته، وكذلك التعرف على مواطن الضعف وتقاديفها، ومن مميزات إعلان التقييم أيضا زيادة ثقة الموظفين بعملية التقييم وكذلك فإن علانية التقييم تزيد من عدالة وموضوعية التقييم.
- **المقابلة التقييمية:** تأتي هذه المرحلة بعد إعلان نتائج التقييم حيث يقوم الرئيس بمقابلة الموظفين الذين خضعوا لعملية التقييم حيث يتم مناقشة مواطن الضعف عند الموظف ليتم وضع حلول مناسبة من قبل كل من الرئيس والمرؤوس لتكون أكثر فاعلية ولتطوير الأداء في المستقبل.
- **ثلاثية التقييم:** يتم ضمن هذا النوع ثلاث مستويات من التقييم حيث يقوم الموظف بتقييم ذاته (نفسه) وتقييم الزملاء له، وكذلك تقييم الرئيس المباشر له.
- **القوائم السلوكية المتدرجة:** تكمل هذه الطريقة مدخل "الإدارة بالأهداف" لأنها تحاول أن تقيم كيف يتم الأداء وتركيز هذه الطريقة على أهمية الأهداف التطويرية وتحديد السلوك والأداء والنتائج.
- **قوائم الملاحظة السلوكية:** المعنى المقصود هنا وجود قائمة خاصة يتم تسجيل كافة الملاحظات الخاصة بأداء المرؤوسين وذلك لضمان تغطية فترة التقييم بأكملها.¹

¹ فيصل حسون: المرجع السابق، ص ص154، 153.

خلاصة :

من خلال ما تم تقديمه من الاداء الوظيفي يتضح لنا أن للأداء الوظيفي أهمية لاعتباره المرتكز الأساسي لوجود المؤسسات فهو الوسيلة نحو تحقيق أهدافها المسطرة سلفاً، فالأداء الجيد يتطلب المعرفة الجيدة لمتطلبات الوظيفة مع بذل الجهد اللازم لتنفيذ المهام المتعلقة بها، وفق شروط محددة من قبل، ويمكن تحديد الأداء وفق كمية الإنتاج أو مستوى الدقة والجودة للإنتاج أو من خلال الأسلوب المتبع في العمل من طرف العامل.

كما أن الأداء الوظيفي يتأثر بعدة عوامل ترجع لقدرات الفرد والرغبة ومستوى التدريب وعوامل أخرى تحد من الأداء الفعال للفرد، ولهذا يتم تقييم أداء العاملين من أجل معرفة ما يقدمونه في وظائفهم وبالتالي معرفة الاداء الكلي للمؤسسة، وأيضا دعم الأداء الجيد ومحاولة توجيه الأداء الضعيف مع معرفة أسباب ضعفه وإذا ما كان السبب يعود لتقصير المعني بالمهمة ل يتم عقابه وفق إجراءات تأديبية محددة قانوناً.

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية

تمهيد

أولاً: مجالات الدراسة

1- المجال الزمني

2- المجال المكاني

3- المجال البشري

ثانياً: مجتمع الدراسة وعينته

ثالثاً: المنهج المستخدم في الدراسة

رابعاً: أدوات جمع البيانات

خامساً: أساليب معالجة وتحليل البيانات

خلاصة

تمهيد:

بعد الفصول النظرية السابقة تأتي الفصول الميدانية للدراسة، والتي يتم فيها طرح مشكلة البحث في الواقع لأجل استكمال ما تم في الفصول السابقة أي التأكد من صحة الفرضيات التي وضعها الباحث في بداية الفصول النظرية، وهذا بإتباع جملة من الخطوات المنهجية والتي تتمثل في تحديد حدود الدراسة الجغرافية والبشرية والزمنية بغرض حصر مجال الدراسة الميدانية للموضوع مع تحديد مجتمع وعينة الدراسة التي تتعامل معها، ويتم جمع البيانات من خلالها وكذا الأدوات التي اعتمد عليها في جمع هذه البيانات وأساليب معالجتها وتحليلها.

أولاً: مجالات الدراسة:

1- المجال الزمني:

يقصد به المدة الزمنية التي استغرقتها الدراسة الميدانية من أول يوم إلى آخر يوم والتي أجريت بالمؤسسة العمومية الإستشفائية منتوري بشير وقد أجريناها على مراحل وهي كالتالي :

المرحلة الأولى: وهي المرحلة الاستطلاعية حيث قمنا بزيارة المؤسسة العمومية الإستشفائية منتوري بشير بالميلية . وذلك يوم 22 فيفري 2017. وكان الهدف من وراء هذه الزيارة إيداع طلب إجراء الدراسة وكذلك التعرف على المؤسسة، وقد قمنا بزيارة بعض المصالح والمكاتب والتعرف على طريقة العمل بها. منها مكتب الجرد ومصلحة الاستعجالات وقد سجلنا بعض الملاحظات بمساعدة المسؤول عن مكتب الجرد .

المرحلة الثانية: يوم 01 مارس 2017 قمنا بزيارة المؤسسة العمومية الإستشفائية بالميلية قصد أخذ وثيقة الموافقة على إجراء دراستنا الميدانية بالمؤسسة ومقررات إدارية تحدد لنا المصالح التي يمكن زيارتها وإجراء الدراسة، وذلك لكثرة المتربصين بالمؤسسة، وتعرفنا بعدها على المديرية الفرعية للموارد البشرية . وقدما طلب خطي لها من أجل الحصول على الهيكل التنظيمي للمؤسسة ووثائق للتعرف على المؤسسة وعدد العاملين بها وتخصصاتهم .

المرحلة الثالثة: يوم 24 مارس 2017 قمنا بتوزيع الاستمارة التجريبية على 10 عاملين بالمؤسسة قصد التصحيح النهائي لأي نقائص بالاستمارة أو غموض بالأسئلة. وتم استرجاعها بنفس اليوم، وذلك بعد عرضها على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها وبعدها تمت صياغة الاستمارة بشكلها النهائي.

المرحلة الرابعة: يوم 10 أبريل 2017 قمنا بتوزيع الاستمارة النهائية وذلك بتوزيع نصف الاستمارات في هذا اليوم . والنصف الثاني يوم 11 أبريل 2017 وذلك لرفض أغلبية العاملين بالمؤسسة الإجابة على أسئلة الاستمارة بحجة ضيق وقت العمل، وقد استرجاعها في نفس اليومين.

وقمنا بإجراء مقابلة مع المديرية الفرعية للموارد البشرية، وبعدها قمنا بتفريغ وتحليل المعطيات.

2- المجال المكاني:

وهو المكان الذي تمت به الدراسة والمتمثل في المؤسسة العمومية الإستشفائية منتوري بشير وهي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي، تحتوي على مجموعة من الطاقات البشرية والمادية التي تسهر على صحة المواطن، وتوفر له جميع متطلبات الصحة من وقاية وتشخيص وعلاج .

وقد نشأت المؤسسة الإستشفائية العمومية منتوري بشير بالميلية ولاية جيجل حسب المرسوم 140 المتضمن إنشاء وتنظيم سير المؤسسات العمومية، وشرعت المؤسسة في تقديم خدماتها في شهر

أكتوبر 1988 .

وتقع هذه المؤسسة بالشرق الجزائري ببلدية الميلية تبعد 60 كلم عن ولاية جيجل، يحدها من الشمال البحر الأبيض المتوسط، ومن الجنوب ولاية ميلية، ومن الشرق ولاية سكيكدة ومن الغرب بلدية الطاهير.

كان يطلق على هذه المؤسسة اسم القطاع الصحي لكنه تغير إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية وهذا بعد إصدار المرسوم 140 / 07 المؤرخ في 19 ماي 2007 المتضمن إنشاء المؤسسة العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية لتنظيمها وتسييرها.

3- المجال البشري:

ويقصد به مجتمع البحث محل الدراسة، أي المجتمع الذي يستعين به الباحث في جمع المعطيات لاختبار فرضياته الامبريقية ، ومجتمع البحث لهذه الدراسة هم عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير بالميلية، حيث بلغ عدد العمال الإجمالي إلى غاية 09 أفريل 2017، 507 عامل مقسمين وفق اختصاصاتهم المهنية كما يلي:

العدد	المهنة
61	طبيب
25	طبيب أخصائي
4	صيدلي
4	جراح أسنان
91	تقني سامي في الصحة ats
68	إداري
254	ممرض

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة:

1- مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من 507 عاملا.

2- عينة الدراسة:

وهي تعتبر جزء من الكل، بمعنى أنه "تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة للمجتمع لتجرى عليها الدراسة، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله " ¹

¹ رشيد زرواتي: تدريسات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية ، ط3، الجزائر، 2008،

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على العينة العشوائية التطبيقية، وذلك أن مجتمع الدراسة غير متجانس، ويتكون من فئات مختلفة تتميز كل واحدة منها بصفات معينة، وموضوع دراستنا هو الأخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، والأخلاق المهنية تختلف من عامل لعامل آخر، وأيضاً من مهنة إلى مهنة أخرى، فالمؤسسة تحتوي على أطباء، إداريين، ممرضين وتقنيين، ولهذا اعتمدنا على العينة العشوائية التطبيقية وتعني "أن يتم تقسيم المجتمع الأصلي إلى طبقات بحيث يخلق تجانساً بين أفراد الطبقة الواحدة، ثم نحدد نسبة هذه العينة من المجتمع الأصلي، ثم نختار عينة من كل طبقة بالطريقة العشوائية بحيث تتناسب في حجمها مع حجم الطبقة في المجتمع الإحصائي الأصلي، ثم تجمع هذه العينات التطبيقية لتكون في مجموعها عينة تطبيقية واحدة تمثل المجتمع بأسره" ¹

ونظراً لكثرة الباحثين والمترجمين الذين اعتمدوا المؤسسة العمومية الإستشفائية بالميلية ميدانا للدراسة، قامت المديرية الفرعية للموارد البشرية بوضع حد أعلى لنسبة العينة المدروسة من المجتمع الأصلي وهي 10% من العدد الإجمالي للعاملين، حيث تم حساب عدد العينة بالطريقة التالية:

$$\frac{\text{عدد افراد المجتمع الاصلي } X \text{ نسبة الاختيار}}{100}$$

$$\text{أي } 51 = \frac{10 \ 507}{100} \text{ مفردة}$$

وقد تم اختيار طبقات عينة الدراسة حسب الاختلافات المهنية لكل طبقة، لذا شملت العينة طبقات مختلفة وهي كالتالي:

_ الطبقة الأولى شملت الأطباء .

_ الطبقة الثانية شملت الأطباء الأخصائيين .

_ الطبقة الثالثة شملت الصيادلة .

_ الطبقة الرابعة شملت جراحين الأسنان .

_ الطبقة الخامسة شملت التقنيين السامين في الصحة .

_ الطبقة السادسة شملت الإداريين .

¹ كامل محمد الغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، ط 1، الأردن، 2007، ص 143 .

_ الطبقة السابعة شملت الممرضين .

وقد أخذنا 10% من حجم كل طبقة. لتشكل في مجموعها نسبة العينة المدروسة من المجتمع الأصلي.

وتتمثل خصائص عينة دراستنا الحالية من خلال الجداول التالية:

الجدول رقم 01: يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	16	32%
أنثى	34	68%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة 68% من المبحوثين يمثلونها الإناث في حين أن نسبة الذكور قدرت بـ 32% ويعود ذلك إلى طبيعة العمل في القطاع الصحي الذي يتلائم مع فزيولوجية المرأة أكثر من الرجال وبسبب كثرة العنصر النسوي في المؤسسات.

الجدول رقم 02: يبين توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة	التكرار	السن
2 %	1	أقل من 20 سنة
38%	19	من 20 إلى أقل من 30 سنة
46%	23	من 30 إلى أقل من 40 سنة
12%	6	من 40 إلى أقل من 50 سنة
2%	1	من 50 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العالية هي من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 46 % ثم تليها الفئة من 20 إلى أقل من 30 سنة بنسبة 38% وتليها الفئة من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 12% والنسبة المنخفضة هي كل من الفئتان العمرية أقل من 20 سنة ومن 50 سنة فما فوق بنسبة تقدر ب 2% وهذا التباين راجع إلى تأخر سن التخرج بالنسبة لكل من الأطباء والجراحين والصيدالدة وتقدم سن التوظيف إضافة إلى فترة التكوين الطويلة في الجامعات واكتساح المرأة لسوق العمل بقوة .

الجدول رقم 03: يبين توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

النسبة	التكرار	الأقدمية
42%	21	أقل من 5 سنوات
36%	18	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
08%	04	من 10 إلى أقل من 15 سنة
04%	02	من 15 إلى أقل من 20 سنة
06%	03	من 20 إلى أقل من 25 سنة
02%	01	من 25 إلى أقل من 30 سنة
02%	01	من 30 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة تمثلها العاملين الذين لهم أقدمية أقل من 5 سنوات بنسبة تقدر ب 42% وتليها نسبة 36% لعاملين لهم أقدمية من 5 إلى أقل من 10 سنوات وتليها نسبة 8% لعاملين لهم أقدمية من 10 إلى أقل من 15 سنة ونجد نسبة 6% من العاملين ذو أقدمية من 20 إلى أقل من 30 سنة تليها نسبة 4% لعاملين أقدميتهم من 15 إلى أقل من 20 سنة وأخيرا أقدمية من 25 إلى أقل من 30 سنة و30 سنة فما فوق بأضعف نسبة تقدر ب 2% وهذا راجع إلى طول مدة التكوين في الجامعات مع بروز نظام LMD خاصة . لما ذكر سابقا وذلك ما يعرف ببطالة خريجي الجامعات وما يواجه الخريجين لافتقارهم للخبرة والكفاءة .

ثالثا: منهج الدراسة:

لضمان الوصول إلى نتائج واقعية ودقيقة على كل باحث أتباع منهج محدد أو عدة مناهج يتحدد وفق طبيعة الدراسة ويعرف المنهج بأنه:"عبارة عن مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث بغية تحقيق بحث".¹

¹ رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس عملية وتدريبية)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004،

ولهذا للقيام بدراستنا الحالية والتي تدور حول علاقة الأخلاق المهنية بالأداء الوظيفي اخترنا المنهج الوصفي والذي يتلاءم مع طبيعة الدراسة الحالية، حيث يمكننا من جمع معلومات دقيقة وكافية حول الموضوع، لأنه أكثر المناهج ملائمة في حالة دراسة العلاقة ما بين متغيرين، ولدى فهو يعرف بأنه " تصوير ما هو كائن أي الوضع الراهن أو الحادثة يصف خصائصها ومركباتها ويصف العوامل التي تؤثر عليها والظروف التي تحيط بها، ويحدد العلاقات الارتباطية بين المتغيرات التي تؤثر على تلك الظاهرة".¹

" فهو يرتبط بدراسة المشكلات المتعلقة بالمجالات الإنسانية والاجتماعية حيث يقوم الباحث بجمع معلومات دقيقة عن هذه الظاهرة ويهتم بوصفها وصفا تفسيريا دقيقا بدلالة الحقائق المتوفرة ويعبر عنها تعبيرا كيفيا بوصف الظاهرة وتوضيح خصائصها، أو تعبيرا كميا بوصف الظاهرة وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها".²

وموضوع دراستنا الحالية يتناول الأخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي أي يدرس العلاقة ما بين متغيران، وهو يندرج تحت البحوث الارتباطية والتي تقتضي الاعتماد على المنهج الوصفي الذي يصف الظاهرة وصفا دقيقا كما تحدث في الواقع، و ذلك بنية تفسيرها تفسيرا واقعا تبعا للحقائق المتوفرة، وذلك لمعرفة مقدار الظاهرة والتنبؤ بمستقبلها، كما يساعد على معرفة درجة ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها البعض، فالمنهج الوصفي يستعمل في دراسة العلاقة ما بين متغيرين أو أكثر.

رابعاً: أدوات جمع البيانات:

1. الملاحظة:

تعتبر الملاحظة أحد أدوات جمع المعلومات وتستخدم في البحوث الميدانية وجمع البيانات التي يمكن الحصول عليها عن طريق الدراسة النظرية وتعرف الملاحظة على أنها " عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية ومتابعة سيرها واتجاهاتها وعلاقاتها

¹ كامل محمد الغربي: مرجع سابق، ص 96.

² وائل عبد الرحمان التل وعيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار حامد، ط 2، الأردن، 2007، ص 48.

بأسلوب علمي ومنظم ومخطط وهادف، بقصد التفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات والتنبؤ بسلوك الظاهرة وتوجيهها لخدمة أغراض الإنسان وتلبية احتياجاته".¹

ومن خلال زيارتنا المتكررة إلى المؤسسة العمومية الاستشفائية منتوري بشير لاحظنا ما يلي:

- أغلب العاملين إناث في سن الشباب.
- وجود علاقات طيبة ما بين العاملين خاصة الذين يعملون في نفس المصلحة.
- وجود بعض التسيب من طرف بعض الأطباء خاصة مصلحة الاستعجالات.
- المعاملة غيرالحسنة من طرف بعض الممرضين اتجاه المرضى.
- أغلب العاملين يعملون بشكل جماعي أساسه التعاون .
- بعض العاملين لا ينفون أعمالهم مما يضطر آخرين لإكمالها عنهم حتى لا يتعطل سير العمل.

2. المقابلة:

من الوسائل والأساليب الشائعة الاستعمال في البحوث الميدانية لأنها تحقق أكثر من غرض في نفس الوقت وتعرف المقابلة على أنها " عملية اجتماعية صرفة تحدث بين شخصين الباحث أو المقابل الذي يستلم المعلومات ويجمعها ويصنفها والمبحوث الذي يعطي المعلومات للباحث بعد الإجابة على الأسئلة الموجهة إليه من قبل المقابل ".²

وقد أجرينا مقابلة مع المديرية الفرعية للموارد البشرية وجاءت أسئلة المقابلة على النحو التالي:

- أ- هل يلتزم العاملون بالأوقات الرسمية للعمل ؟
- ب- هل تسجلون غيابات كثيرة من طرف العاملين ؟
- ج- هل هناك تعاون ما بين العاملين في أداء المهام ؟

¹ ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء، ط 1، الأردن، 2009، ص 67.68 .

² جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، مصر، 2013، ص 169.

د- هل يحرص العاملین علی تقديم الخدمة بشكل سريع ؟

و- هل يوجد احترام متبادل ما بين العاملین ؟

ه- هل العمل الجماعي يزيد فعالية انجاز العاملین ؟

وقد كانت الإجابة عليها كالآتي :

أ- نعم يلتزم العاملین بالأوقات الرسمية للعمل في أغلب الأحيان.

ب- يكون هناك غياب في بعض الأحيان أغلبها بسبب الظروف الطارئة .

ج- يكون هناك تعاون ما بين العاملین إلا من بعض الموظفين الذين ينفردون بأدائهم.

د- يحاول العاملین دائما تقديم الخدمة في أسرع وقت ممكن عندما لا يكون هناك عائق.

و- الاحترام هو الغالب في تعاملات العاملین بين بعضهم البعض.

ه- نعم العمل الجماعي يكون وسيلة فعالة لإتمام العمل في أسرع وقت ويزيد من فعالية انجاز العاملین.

3. الاستمارة:

تعتبر وسيلة لجمع المعلومات من المبحوثين عن طريق مجموعة من الأسئلة المرتبة ترتيبا منطقيًا ومرتبطة مع بعضها توزع على أفراد العينة من طرف الباحث وتعرف الاستمارة على أنها " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق الاستمارة يجري تعبئتها من قبل المستجيب ويكون المستجيب سيد الموقف فهو يعبئ الاستمارة بكلماته وبخط يده وبحسب فهمه للأسئلة ومدى رغبته للاستجابة"¹.

وقد قمنا بصياغة أسئلة الاستمارة الأولية والتي تضمنت 28 سؤالاً .وقد قسمت إلى 04 محاور كالآتي:

¹ فهد خليل زايد: أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار النفائس، ط1، الأردن، 2007، ص 119 .

المحور الأول : البيانات الشخصية يحتوي على 3 أسئلة (3_1) .

المحور الثاني : الالتزام في العمل وتقليل الغيابات يحتوي على 8 أسئلة (4_11) .

المحور الثالث: التعاون وسرعة تقديم الخدمة يحتوي 8 أسئلة (12_19) .

المحور الرابع : احترام الزملاء والانجاز يحتوي على 9 أسئلة (20_28) .

وبعد أن قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها قمنا بإجراء بعض التعديلات على الأسئلة التي قام الأساتذة بانتقادها وملاحظة أخطاء بها.

تم تعديل السؤال 04 من المحور الثاني الذي كان على النحو التالي:

- هل تغادر مكان عملك عند انتهاء مهامك قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل ؟

بعد التعديل:

هل تغادر مكان عملك بعد إنهاء مهامك قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل ؟

قمنا بإضافة السؤال الفرعي الذي ينبثق عن السؤال 05 من المحور الثاني الذي كان على النحو التالي:

إذا كانت إجابتك بنعم. الأسباب التي تدفعك لطلب إجازة هي :

<input type="checkbox"/>	مشاكل	<input type="checkbox"/>	ظروف قاهرة
<input type="checkbox"/>	مرض	<input type="checkbox"/>	تعب

بعد الإضافة:

إذا كانت إجابتك بنعم. الأسباب التي تدفعك لطلب إجازة هي:

<input type="checkbox"/>	مشاكل	<input type="checkbox"/>	ظروف قاهرة
<input type="checkbox"/>	مرض	<input type="checkbox"/>	تعب
		<input type="checkbox"/>	ملل

تم تعديل السؤال: 06 من المحور الثاني الذي كان على النحو التالي:

- هل تعتبر الالتزام بالوقت الرسمي للحضور والانصراف من العمل يعبر عن ؟

بعد التعديل:

هل تعتبر المواظبة في الالتحاق بالعمل يعبر عن ؟

تم تعديل السؤال 12 من المحور الثالث الذي كان على النحو التالي:

- هل تقوم بانجاز مهام لا تدخل ضمن مسؤولياتك من أجل المصلحة العامة ؟

بعد التعديل:

- هل تقوم بانجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك؟

تم تعديل السؤال 16 من المحور الثالث الذي كان على النحو التالي:

- هل سبق لك وأن عملت في مكان أحد زملائك في العمل ؟

بعد التعديل:

- هل سبق لك وأن عوضت أحد زملائك ؟

تم إضافة أحد البدائل إلى السؤال 22 من المحور الرابع.

- هل عند حدوث خطأ ما في انجاز عملك تقوم ب:

إبلاغ المسؤول المباشر _ محاولة تدارك الخطأ بمفردك

بعد الإضافة:

هل عند حدوث خطأ ما في انجاز عملك تقوم ب:

إبلاغ المسؤول المباشر محاولة تدارك الخطأ بمفردك

طلب المساعدة من الزملاء

تم تبديل السؤال 24 من المحور الرابع:

- هل يعاملك زملائك باحترام ؟

بعد التعديل:

- هل تشعر بالتقدير و الاحترام من طرف زملائك ؟

وقد قمنا بحذف كل من السؤال 26 و 27 من المحور الرابع.

وبعد التعديل قمنا بصياغة الاستمارة، حيث بلغ عدد الأسئلة 26 سؤال قسمت إلى 04 محاور وهي:

المحور الأول: البيانات الشخصية يحتوي على 03 أسئلة (3_1).

المحور الثاني: الالتزام في العمل وتقليل الغيابات يحتوي على 8 أسئلة (4_11).

المحور الثالث: التعاون وسرعة تقديم الخدمة يحتوي 8 أسئلة (12_19).

المحور الرابع : احترام الزملاء وفعالية انجاز المهام يحتوي على 7 أسئلة (20_26).

وبعد صياغتها قمنا بتوزيع الاستمارة التجريبية على 10 عاملين، وقد لاحظنا بأنهم لم يجدوا أي صعوبة أو غموض في الاستمارة وبالتالي كان هذا هو الشكل النهائي للاستمارة. فتم بعد ذلك توزيع 51 استمارة على عمال المؤسسة العمومية الاستشفائية حسب عدد كل طبقة وقد استرجعنا 50 استمارة فقط.

خامسا_ أساليب معالجة وتحليل البيانات:

تعتبر عملية المعالجة والتحليل من المراحل في البحث العلمي واعتمدنا على أسلوبين هما: التحليل الكمي والتحليل الكيفي.

1. التحليل الكمي:

"يعتمد التحليل الكمي على البيانات الرقمية التي يمكن احصائها عددا وقياسا ويمكن بواسطته تحويل البيانات الكيفية التي تكون في صورة معلومات وصفية أو ملاحظات إلى بيانات كمية"¹.
واعتمدنا النسب المئوية والتكرارات وهذا بهدف تحويل البيانات إلى جداول وأرقام تعبر عنها.

2. التحليل الكيفي:

"يمثله الأسلوب الوصفي لتحليل البيانات حيث يدون الباحث بياناته كما هي ويحللها بذات اللغة والأسلوب الذي جمعت به"².
وذلك بالتعليق على الجداول وتفسير معطياتها الإحصائية وذلك بربطها مع الجانب النظري بغرض اختبار صحة الفرضيات المطروحة .

خلاصة :

فمنا في هذا الفصل بعرض مجالات الدراسة والتي تمثلت في المجال المكاني والزمني والبشري، وعينة الدراسة وكيفية اختيارها، مع تحديد المنهج المستخدم في هذه الدراسة، والأدوات التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات وأساليب معالجتها وتحليلها.

¹ المختار محمد إبراهيم: أسس تحليل البيانات في علم الاجتماع، دار الفكر العربي، ط 1، مصر، 2005، ص 16.

² المختار محمد إبراهيم: المرجع السابق، ص 13.

الفصل السادس

عرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية

تمهيد

اولا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الاولى.

ثانيا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية.

ثالثا : عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة.

خلاصة

تمهيد :

سنحاول في هذا الفصل عرض وتحليل وتفسير المعطيات الميدانية التي تحصلنا عليها عن طريق الملاحظة والاستمارة والمقابلة، وذلك حسب تسلسل فرضيات الدراسة على التوالي، كل فرضية تم عرض معطياتها في شكل جداول بها تكرارات ونسب مئوية لتسهيل تحليلها وتفسيرها والوصول من خلالها إلى إثبات صحة الفرضيات من عدمها، وبالتالي الخروج بمجموعة من النتائج.

1. عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الأولى المتعلقة بالالتزام في العمل وتقليل الغيابات.

الجدول رقم 04 : يبين مغادرة الموظف مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل.

النسبة	التكرار			البديل
%38	19			نعم
%62	النسبة	التكرار	البديل	لا
	%38,71	12	الإجراءات الإدارية لا تسمح	
	%61,29	19	ضميري لا يسمح	
	%100	31	المجموع	
%100	50			المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 62 % من المبحوثين لا يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل حيث أكد 61,29 % منهم أن ضميرهم لا يسمح لهم بالمغادرة و 38,71 % الباقين لأن الإجراءات الإدارية لا تسمح بالمغادرة في حين 38% من المبحوثين يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلبية العاملين لا يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي، وهذا راجع أن ضميرهم المهني لا يسمح لهم بالمغادرة مما يعني أن لهم التزام نحو العمل ويفضلون قضاء وقت العمل في مكان العمل تحسبا لأي حالة طارئة، خاصة أن المؤسسة هي مؤسسة صحية تتعامل في الغالب مع الحالات الطارئة وأي تأخر في علاجها قد يؤدي إلى الموت .

الجدول رقم 05: يبين طلب الموظف لإجازة.

النسبة	التكرار			البديل
	النسبة	التكرار	البديل	
% 88	%27,27	12	ظروف قاهرة	44
	% 6,82	3	مشاكل	
	%22,73	10	مرض	
	%22,73	10	تعب	
	%20,43	9	ملل	
	%100	44	المجموع	
	%12	6		
%100	50			المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 88% من المبحوثين سبق لهم وأن طلبوا إجازة، حيث أكد 27,27% منهم أن الظروف القاصرة هي التي تدفعهم لطلب إجازة، و 22,73% صرحوا بأن سبب طلب الإجازة إما مرض أو تعب تليها نسبة 20,43% أكدوا أن السبب هو الشعور بالملل.

وأقل نسبة قدرت ب 6,82% بسبب المشاكل في حين 12 % من المبحوثين أكدوا أنهم لا يطلبون إجازة أبدا .

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلبية العاملين يطلبون إجازات ، وذلك بسبب الظروف القاهرة أو المرض أو التعب لتجنب الغياب عن العمل لفترة طويلة وتراكم المهام ، وبالتالي فهم يملكون درجة من المسؤولية وأن عملهم قبل كل شيء ، وإذا كان بإمكانهم الحضور للعمل وأداء مهامهم في حالة ملل أو تعب فهذا لا يستدعي تعطيل تقديم الخدمة .

الجدول رقم 06: يبين رأي الموظف عن المواظبة في الالتحاق بالعمل .

البديل	التكرار	النسبة
انضباط	24	48 %
واجب	21	42 %
تخوف من العقاب	5	10 %
المجموع	50	100 %

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 48 % من المبحوثين يعتبرون المواظبة في الالتحاق بالعمل تعبر عن انضباط في حين 42 % من المبحوثين يرونها واجب، على عكس 10 % الذين يعتبرونها تخوف من العقاب.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين يرون بأن المواظبة في الالتحاق بالعمل تعبر عن انضباط أو واجب لأنهم يعتبرون الحضور في الوقت والمغادرة في الوقت التزام ما أوكل لهم من مهام، ومن واجبهم تأديتها في الوقت المحدد لأن أوقات العمل محددة تحديدا رسميا ولا يجب على كل موظف الحضور والمغادرة متى أراد، فالعمل التزام لا بد لهم من تنفيذه للمحافظة على استمرار المؤسسة واستمرارهم بالعمل فيها.

الجدول رقم 07: يبين تناسب ساعات عمل الموظف مع ظروفه الخاصة.

النسبة	التكرار			البديل
64 %	32			نعم
36 %	النسبة	التكرار	البديل	لا
	44,44 %	8	فترات عمل غير مضبوطة	
	22,22 %	4	الاهتمام بالعائلة	
	33,33 %	6	عمل آخر	
	100 %	18	المجموع	
18				
100 %	50			المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 64% من المبحوثين تتناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة في حين 36 % من المبحوثين لا تتناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة حيث أكد 44,44 % أن فترات عملهم الغير مضبوطة هي التي لا تتوافق مع ظروفهم الخاصة، و33,33 % لأن لديهم اهتمامات عائلية و 22,22 % لأنهم يعملون عمل آخر خارج المؤسسة.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين تتناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة، وذلك لأنهم يرون أن بأن وقت العمل لا يجب أن تدخل فيه الظروف الشخصية، وأنها لا بد له من قضاء حاجاته بعد انتهاء وقت العمل الرسمي، وأنهم إذا اهتموا بالظروف الشخصية فأنهم لن يحضروا للعمل أبداً، وهذا ما أكدته المديرية الفرعية للموارد البشرية بأن أغلب العاملين لهم ظروف شخصية صعبة لكنهم دائماً يحضرون للعمل في الوقت ويغادرونه في الوقت على عكس البعض منهم الذين ليس لهم مسؤوليات كبيرة خارج أوقات العمل.

الجدول رقم 08: يبين رأي الموظف عند تقييده بمدّة معينة لانجاز مهمة .

النسبة	التكرار	البديل
62%	31	التوتر
38%	19	الانجاز
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة 62% من المبحوثين عند تقييدهم بمدّة معينة لانجاز مهمة يزيد ذلك من توترهم، في حين 38% الباقية من المبحوثين يزيد ذلك من انجازهم .

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلبية العاملين يشعرون بالتوتر عند تقييدهم بمدّة معينة لانجاز مهمة وذلك لأنهم لا يملكون الثقة في أنفسهم لإنهاء المهمة في الوقت المحدد، وأن قدراتهم أقل من أن تسمح لهم بالقيام بالمهمة المطلوبة ويقودهم هذا التوتر إلى الوقوع في أخطاء كبيرة تدل على عدم اهتمامهم بعملهم .

الجدول رقم 09: يبين حرص الموظف على أخذ إذن قبل الغياب عن العمل.

النسبة	التكرار	البديل
58%	29	دائما
42%	21	أحيانا
/	/	أبدا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 58% من المبحوثين دائما ما يطلبون إذن قبل الغياب عن العمل، في حين 42% من المبحوثين أحيانا يطلبون إذن قبل الغياب.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين دائما ما يطلبون إذن قبل الغياب عن العمل، وذلك لأنهم يعتبرون الغياب دون إعلام المؤسسة يؤدي إلى الوقوع في مشاكل، فالغياب المفاجئ لأي موظف قد يمس صحة المواطنين، خاصة الأطباء، فغيابهم دون إعلام الإدارة لاتخاذ الإجراءات

المناسبة كإحضار طبيب بديل أو نقل المريض بسرعة إلى مشفى آخر لأن الطبيب غائب قد يعرض حياة المواطنين للموت والمؤسسة للمسألة القانونية .

الجدول رقم 10: يبين شكل استدراك الموظف لمهامه المتأخرة.

النسبة	التكرار	البديل
60%	30	بشكل سريع
40 %	20	بشكل عادي
100%	50	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 60% من المبحوثين يستدركون مهامهم المتأخرة بشكل سريع، في حين 40 % من المبحوثين يستدركونها بشكل عادي.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين يستدركون مهامهم المتأخرة بشكل سريع وهذا حتى يتداركون تأخر أداء المهام، والتي قد تعطل مسائل هامة للمواطنين. فتعطيلها قد يؤدي إلى خسائر مادية وبشرية.

الجدول رقم 11: يبين استعداد الموظف للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل .

النسبة	التكرار			البديل	
	النسبة	التكرار	البديل		
52%	76,92%	20	انتهاء المهام	26	نعم
	15,38%	4	الشعور بالملل		
	7,69%	2	ظرف طارئ		
	100%	26	المجموع		
48 %	24			لا	
100%	50			المجموع	

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 52 % من المبحوثين يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، حيث 76,92 % منهم يستعدون بعد انتهاء المهام، في حين 15,38 % عندما يشعرون بالملل يستعدون للمغادرة، و 7,69 % عند حدوث ظرف طارئ، في حين 48 % من المبحوثين لا يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي .

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين يستعدون للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل، وذلك بعد انتهاء المهام المنوطة بهم، فهم يرون بأن عملهم قد انتهى بعد انتهاء المهام المطلوبة منهم ولذا لهم الحق في الاستعداد للخروج في الوقت المتبقي، حتى يتيسر لهم الوصول إلى البيت بشكل أكبر أو قضاء حاجتهم بشكل أسرع، وهذا ما تم ملاحظته في زيارتنا لبعض المصالح والمكاتب في الساعات الأخيرة من الوقت الرسمي للعمل .

2. عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثانية المتعلقة بالتعاون وسرعة تقديم السرعة.

الجدول رقم 12: يبين انجاز الموظف لمهام خارج نطاق مسؤولياته .

النسبة	التكرار			البديل
	النسبة	التكرار	البديل	
% 64	% 71,87	23	مساعدة الآخرين	32
	% 28,12	9	إنهاء العمل	
	%100	32	المجموع	
% 36	18			لا
% 100	50			المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر بـ 64 % من المبحوثين يقومون بانجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم حيث 71,87 % منهم يقومون بذلك لمساعدة الآخرين، أما 28,12 % المتبقين منهم لإنهاء العمل، في حين 36 % من المبحوثين لا ينجزون مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم.

ومن معطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين يقومون بانجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم، وذلك لأنهم يفضلون مساعدة زملائهم في تأدية مهامهم، وحبهم للعمل الجماعي، وتبادل المساعدة بين الزملاء حتى يكون جو العمل مساعد على أداء المهام بشكل سليم، وهذا ما تم ملاحظته خاصة في مصلحة الإستعجال، فالمرضى يقومون بمساعدة بعضهم خاصة في حالة وجود عدد كبير من المرضى، ويقومون بمهام خارج نطاق مسؤولياتهم فقط لمساعدة زملائهم حتى لا يقعوا في خطأ أو نسيان قد يؤدي بحياة المرضى .

الجدول رقم 13: يبين تفضيل القيام بالعمل بشكل جماعي .

النسبة	التكرار			البديل
	النسبة	التكرار	البديل	
% 46	% 52,17	12	السرعة في الأداء	23
	% 34,78	8	اكتساب خبرات	
	% 13,04	3	تغطية النقص في الأداء الفردي	
	% 100	23	المجموع	
% 54	27			لا
% 100	50			المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 54 % من المبحوثين لا يفضلون العمل بشكل جماعي، في حين 46 % من المبحوثين يفضلونه بشكل جماعي، 52,17 % يفضلون العمل الجماعي من أجل السرعة في الأداء، و 34,78 % منهم لاكتساب الخبرة، و 13,04 % لتغطية النقص في الأداء الفردي .

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين لا يفضلون العمل بشكل جماعي، فهم يرون بأن العمل بشكل جماعي يؤدي باتكال الأغلبية على الأقلية، وليس التعاون فيما بينهم، وأن من يتقن أداء المهام يقع عليه جهد أكبر لإنهاء العمل وتحجج الآخرين بأنهم لا يتقنون أداء تلك المهام.

الجدول رقم 14: يبين إسهام الموظف في حل مشكلات الآخرين.

البديل	التكرار	النسبة
نعم	40	% 80
لا	10	% 20
المجموع	50	%100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 80 % من المبحوثين يسهمون في حل مشكلات الآخرين، في حين 20 % من المبحوثين لا يسهمون.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج أن أغلب العاملين يسهمون في حل مشكلات الآخرين، فهم يرون بأن مساعدة الآخرين في حل مشكلاتهم يخفف قلق الآخرين وبالتالي يؤديون مهامهم بشكل سليم، ولا يؤثر عليهم بحيث يتضرر المريض من عدم تركيز الموظف لأن لديه مشاكل لم يجد لها حل .

الجدول رقم 15: يبين ضرورة التعاون لنجاح العمل .

النسبة	التكرار			البديل
	النسبة	التكرار	البديل	
% 86	% 46,51	20	السرعة	43
	% 13,95	6	التحفيز	
	% 23,25	10	الثقة بالنفس	
	% 16,28	7	تسهيل العمل الصعب	
	% 100	43	المجموع	
	% 14	7		
% 100	50			المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر بـ 86 % من المبحوثين يعتبرون التعاون أمر ضروري لنجاح العمل، حيث 46,51 % منهم يرون بأن التعاون يزيد من سرعة الأداء و 23,25 % يزيدهم ثقة في النفس، و 16,28 % يسهل العمل الصعب، حيث 13,95 % يحفزهم على الأداء، في حين 14 % من المبحوثين يعتبر التعاون ليس بأمر ضروري لنجاح العمل.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن غالبية العاملين يؤكدون على أن التعاون أمر ضروري لنجاح العمل، فالتعاون ما بين الزملاء في العمل يزيد من سرعة إنهاء المهام، ويزيد ثقة العاملين بأنفسهم، وأنهم قادرون على القيام بمهامهم على أكمل وجه وسط جماعة متعاونة، كما أنه يسهل العمل الصعب العمل الذي لا يمكن للعامل القيام به بمفرده.

الجدول رقم 16: يبين تعويض الموظف لأحد الزملاء في العمل.

النسبة	التكرار			البديل	
% 54	النسبة	التكرار	البديل	27	
	% 40,74	11	التغطية		
	% 25,92	7	القيام بمهامه		
	% 33,33	9	عدم تعطل العمل		
	% 100	27	المجموع		
% 46				23	لا
% 100				50	المجموع

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر بـ 54 % من المبحوثين سبق لهم وأن عوضوا زملائهم في العمل، حيث 40,74 % منهم قاموا بذلك لتغطية، و 33,33 % حتى لا يتعطل العمل، و 25,92 % منهم حتى يؤدوا مهام زملائهم، في حين 46 % من المبحوثين لم يقوموا بتعويض أي زميل لهم في العمل.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلب العاملين يعوضون زملائهم في العمل، وذلك لأجل التغطية عليهم، أو القيام بمهامهم حتى لا يجدها متراكمة عند عودته للعمل، أو لعدم تعطل العمل عند غياب زميله، فهم يرون بأن تعويض زميل في العمل في فترة غيابه يجنبه العقاب في حالة اكتشاف الإدارة غيابه، ويمنع تعطل تقديم الخدمة للمرضى .

الجدول رقم 17: يبين إذا كان الموظف يطلب المساعدة إذا صادفته مشكلة.

البديل	التكرار	النسبة
نعم	45	90 %
لا	5	10 %
المجموع	50	100 %

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 90 % من المبحوثين يطلبون المساعدة إذا صادفهم مشكل مع أحد المرضى، في حين 10 % من المبحوثين لا يطلبون المساعدة. ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلب العاملين يطلبون المساعدة في حالة صادفهم مشكل مع أحد المرضى، لأنهم يعتبرون حياة المرضى مهمة جداً وأن أي تصرف غير مدروس أو فردي قد يؤدي بحياة المريض، فالمشاورة وطلب العون من الزملاء أو الإدارة يكون فيه شيء من الموضوعية ويجنب الوقوع في الخطأ للمرة الثانية أو يعرض حياة المريض للخطر.

الجدول رقم 18: يبين صعوبة أداء المهام بشكل جماعي .

البديل	التكرار	النسبة
نعم	8	البديل
		القيام بالعمل على أكمل وجه
		عدم التوافق في سرعة الأداء
		ليس كل أعضاء المصلحة يجيدون العمل الجماعي
		اختلاف الآراء في كيفية أداء العمل
		المجموع
لا	42	84 %
المجموع	50	100 %

نلاحظ من الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 84% من المبحوثين لا يجدون صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي، في حين 16% من المبحوثين يجدون صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي حيث نسبة 37,5% تكررت عند من يرون بأن العمل الجماعي صعب لأن هناك عدم توافق في سرعة الأداء ومن يرون بأنه صعب لأن هناك اختلافات كثيرة في كيفية أداء العمل وتكررت نسبة 25,5% عند من يرون بأن العمل الفردي يمكن من القيام بالمهام على أكمل وجه، ومن يرون بأن ليس كل أعضاء المصلحة الواحدة يجيدون العمل الجماعي.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلبية العاملين لا يجدون صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي، لأنه يسهل تأدية المهام، ويقلل الجهد والوقت والتكلفة في تقديم الخدمة خاصة أن نوع الخدمة التي تقدمها المؤسسة تحتاج إلى سرعة في تقديمها وبأقل الخسائر الممكنة.

الجدول رقم 19: يبين إمكانية حل المشكلات دون الرجوع إلى المشرف المباشر

البديل	التكرار	النسبة
نعم	43	86%
لا	07	14%
المجموع	50	100%

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 86% من المبحوثين بإمكانهم حل بعض المشاكل التي تصادفهم دون الرجوع إلى المشرف المباشر، في حين 14% من المبحوثين لا يمكنهم حلها دون الرجوع إلى المشرف المباشر.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلبية العاملين لهم القدرة على حل بعض المشاكل دون الرجوع إلى المشرف المباشر. فهذا يؤكد على أن بعض المشاكل ما هي إلا جزء من مهامهم ولا بد لهم من حلها وحدهم. حتى يتمكنوا من اكتساب خبرة في مجال عملهم، وحل مشاكل أكثر تعقيدا منها، فليست كل المشاكل التي يصادفهم يجب عرضها على المشرف المباشر، فطلب المساعدة منه في بعض المشاكل البسيطة قد يعطل العمل وبالتالي عدم تقديم الخدمة للمرضى بحجة الإجراءات الإدارية التي تأخذ وقت طويل.

3- عرض وتحليل وتفسير بيانات الفرضية الثالثة المتعلقة باحترام الزملاء وفعالية الانجاز

الجدول رقم 20: يبين انتقاد الموظف لأحد الزملاء إذا قام بخطأ في أداء عمله.

النسبة	التكرار			البديل
	النسبة	التكرار	البديل	
%68	%79,41	27	لفظي	34
	%20,59	07	سلوكي	
	% 100	34	المجموع	
%32	16			لا
%100	50			المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 68% من المبحوثين ينتقدون زملائهم إذا قاموا بخطأ في أداء عملهم حيث 79,41 % منهم يكون انتقادهم لفظي و 20,59 % انتقادهم سلوكي، في حين 32 % من المبحوثين لا ينتقدونهم.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلب العاملين ينتقدون زملائهم في حالة ارتكابهم خطأ في أداء عملهم ويكون انتقادهم في الغالب لفظي، ليس لتقليل من احترامهم وإنما لتحفيزهم على الأداء الجيد، والانتباه حتى لا يرتكبوا أي خطأ قد يؤدي بحياة المرضى، فالخطأ في مثل هذه المهن قد يكلف الموظف أكثر من عمله.

الجدول رقم 21: يبين إذا كان أداء العمل على أكمل وجه.

النسبة	التكرار			البديل
% 86	43			نعم
% 14	النسبة	التكرار	البديل	7
	% 28,57	2	لا يوجد موظف يؤدي عمله على أكمل وجه	
	% 71,43	5	الإمكانيات لا تسمح بالأداء الكامل	
	% 100	7	المجموع	لا
% 100	50			المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر بـ 86 % من المبحوثين يقومون بأداء عملهم على أكمل وجه، في حين 14 % من المبحوثين يعتقدون بأنهم لا يؤدونه على أكمل وجه حيث 71,43 % يرجعون ذلك إلى النقص في الإمكانيات لا تسمح بالأداء الكامل، 28,47 % منهم يرون بأنه لا يوجد أي موظف يؤدي عمله على أكمل وجه .

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلبية العاملين يرون بأنهم يقومون بعملهم على أكمل وجه، وأن العلاقات السائدة في المؤسسة هي التي تسمح لهم بأداء عملهم بالشكل المطلوب، ويزيد من رغبتهم في العمل.

الجدول رقم 22: يبين كيفية التعامل عند حدوث خطأ في انجاز العمل.

النسبة	التكرار			البديل
	النسبة		البديل	
% 26	% 23,08	3	إزالة المسؤولية على عاتقك	13
	% 76,92	10	محاولة إيجاد حل	
	% 100	13	المجموع	
% 50	25			محاولة تدارك الخطأ
% 24	12			طلب المساعدة من الزملاء
% 100	50			المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 50 % من المبحوثين عند حدوث خطأ في انجاز العمل يحاولون تداركه بأنفسهم، حيث 26 % من المبحوثين يبلغون المسؤول المباشر، 76,92 % منهم لمحاولة إيجاد حل و 23,08 % لإزالة المسؤولية عن عاتقهم، في حين 24 % من المبحوثين يطلبون المساعدة من الزملاء.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن نصف المبحوثين يفضلون محاولة تدارك الخطأ بأنفسهم، وبعضهم يفضل إبلاغ المسؤول المباشر اما لإزالة المسؤولية عن عاتقهم أو محاولة إيجاد حل، فإبلاغهم للمسؤول والتعاون في حل المشكلة يزيد من احتمالات إيجاد حل.

الجدول رقم 23: يبين إذا كان الاحترام من أولويات الوظيفة .

البديل	التكرار	النسبة
نعم	50	% 100
لا	/	/
المجموع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن 100 % من المبحوثين يعتقدون بأن الاحترام المتبادل من أولويات الوظيفة.

ومنه نستنتج بأن جميع العاملين يعتبرون أن الاحترام من أولويات الوظيفة، فاحترام الآخرين يزيد من انجازاتهم على عكس العاملين الذين لا يشعرون بأنهم محترمون من طرف الآخرين فهذا يؤثر على أدائهم لمهامهم وينقص من رغبتهم في العمل.

الجدول رقم 24: يبين الشعور بالتقدير والاحترام من طرف الزملاء .

البديل	التكرار	النسبة
نعم	49	% 98
لا	1	% 2
المجموع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر بـ 98 % من المبحوثين يشعرون بالتقدير والاحترام من طرف زملائهم، في حين 2 % من المبحوثين لا يشعرون بالتقدير والاحترام من زملائهم.

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلبية العاملين يشعرون بالتقدير والاحترام من طرف زملائهم، مما يدل على أن التقدير والاحترام هو أساس العمل في المؤسسة فالعمال يحرصون على تبادل التقدير والاحترام فيما بينهم لما له من أهمية في الرفع من مستوى أدائهم .

الجدول رقم 25: يبين محاولة المحافظة على علاقات جيدة مع الزملاء في العمل .

البديل	التكرار	النسبة
نعم	50	% 100
لا	\	\
المجموع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة 100 % من المبحوثين يحاولون المحافظة على علاقات جيدة مع الزملاء في العمل. ومنه نستنتج أن جميع العمال يحاولون المحافظة على علاقات ودية مع زملائهم في العمل.

لأن العلاقات الطبية مع الآخرين في مكان العمل تزيد من أداء العمال و تقلل من توترهم وتزيد من جودة أدائهم لمهامهم وتجعلهم يتعاونون مع بعضهم البعض بحكم العلاقات الجيدة التي تجمعهم .

الجدول رقم 26: يبين تقييم الممارسات المهنية للعاملين بالمؤسسة العمومية الإستشفائية أثناء قيامهم بمهامهم.

البديل	التكرار	النسبة
ممتازة	4	% 8
جيدة	33	% 66
ضعيفة	13	% 26
المجموع	50	% 100

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن النسبة التي تقدر ب 66 % من المبحوثين يرون بأن الممارسات المهنية للعاملين بالمؤسسة أثناء قيامهم بمهامهم جيدة في حين 26 % من المبحوثين يرون بأنها ضعيفة، حيث 8 % من المبحوثين يرون بأنها ممتازة .

ومن المعطيات الكمية أعلاه نستنتج بأن أغلب العاملين يرون بأن الممارسات المهنية للعاملين بالمؤسسة أثناء القيام بالمهام جيدة، حيث أنهم يؤدون واجباتهم على أكمل وجه، ويكون التعامل مع بعضهم البعض ومع المرضى باحترام وتقدير ويحاولون توفير خدمة جيدة لجميع المستفيدين منها بأقل جهد ووقت وتكلفة.

خلاصة:

قمنا في هذا الفصل بعرض وتحليل وتفسير البيانات الميدانية، قصد الوصول إلى أهم النتائج من خلال استنتاج الأرقام، والتعبير عنها كفيها وتفسيرها لأجل الوصول لواقع العلاقة القائمة ما بين متغيرات الدراسة، وتحديد أهم نتائج هذه الدراسة من أجل مناقشتها.

الفصل السابع

مناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات

ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات الاجتماعية المفسرة للموضوع

رابعاً: النتائج العامة للدراسة

خلاصة

تمهيد:

بعدها قمنا بعرض بيانات الدراسة الحالية في جداول وتحليلها وتفسيرها، سنقوم بمناقشة نتائج الدراسة في هذا الفصل، حيث سيتم مناقشتها في ضوء الفرضيات لتأكد من صدق أو عدم صدق هذه الفرضيات، ثم مناقشتها في ضوء الدراسات السابقة، ثم في ضوء النظريات التي تم تناولها في هذه الدراسة .

أولاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات:

1. مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال الفرضية الأولى والتي مفادها يسهم الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات. تبين لنا في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة ما يلي:

- من معطيات الجدول رقم (04) نسبة 62 % من المبحوثين لا يغادرون مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل

- من معطيات الجدول رقم (05) نسبة 88 % من المبحوثين يطلبون إجازة .

- من معطيات الجدول رقم (07) نسبة 64 % من المبحوثين تتناسب ساعات عملهم مع ظروفهم الخاصة .

- من معطيات الجدول رقم (08) نسبة 62 % من المبحوثين ينتابهم التوتر عند تقييدهم بمدة معينة لإنجاز مهمة .

- من معطيات الجدول رقم (09) نسبة 58 % من المبحوثين دائماً يحرصون على أخذ إذن قبل الغياب عن العمل .

- من معطيات الجدول رقم (10) نسبة 60 % من المبحوثين يستدركون مهامهم المتأخرة بشكل سريع.

- من معطيات الجدول رقم (11) نسبة 52 % من المبحوثين يستعدون للخروج قبل الوقت الرسمي للعمل.

ومن خلال ما تم الحصول عليه من نسب خاصة بأسئلة هذه الفرضية "يسهم الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات"، يمكن القول أن الفرضية الفرعية الأولى محققة نسبياً.

2. مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال الفرضية الثانية والتي مفادها يسهم التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة تبيين في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة ما يلي:

- من معطيات الجدول رقم (12) نسبة 64% من المبحوثين ينجزون مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتهم.

- من معطيات الجدول رقم (13) نسبة 54 % من المبحوثين لا يفضلون القيام بالعمل بشكل جماعي.

- من معطيات الجدول رقم (14) نسبة 80 % من المبحوثين يسهمون في حل مشكلات الآخرين.

- من معطيات الجدول رقم (15) نسبة 86 % من المبحوثين يعتبرون التعاون أمر ضروري لنجاح العمل.

- من معطيات الجدول رقم (16) نسبة 54 % من المبحوثين سبق وأن عوضوا أحد زملاءهم في العمل.

- من معطيات الجدول رقم (17) نسبة 90 % من المبحوثين يطلبون المساعدة إذا صادفهم مشكل مع أحد المرضى.

- من معطيات الجدول رقم (18) نسبة 84 % من المبحوثين لا يجدون صعوبة في أداء المهام بشكل جماعي.

- من معطيات الجدول رقم (19) نسبة 86 % من المبحوثين يمكنهم حل المشاكل التي تصادفهم دون الرجوع إلى المشرف المباشر.

من خلال ما تم الحصول عليه من نسب خاصة بأسئلة هذه الفرضية "يسهم التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة" يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثانية محققة نسبيا.

3. مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال الفرضية الثالثة والتي مفادها احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام. تبين لنا في ضوء تحليلنا للمعطيات المدرجة في الجداول السابقة ما يلي:

- من معطيات الجدول رقم (20) أن نسبة 68 % من المبحوثين ينقدون زملاءهم عند ارتكاب خطأ.
- من معطيات الجدول رقم (21) نسبة 86 % من المبحوثين يرون أنهم يقومون بأداء عملهم على أكمل وجه.

- من معطيات الجدول رقم (22) نسبة 50 % من المبحوثين يحاولون تدارك الخطأ بمفردهم عند وقوعه.

- من معطيات الجدول رقم (23) نسبة 100 % من المبحوثين يعتقدون أن الاحترام من أولويات الوظيفة .

- من معطيات الجدول رقم (24) نسبة 98 % من المبحوثين يشعرون بالتقدير والاحترام من طرف زملاءهم.

- من معطيات الجدول رقم (25) نسبة 100 % من المبحوثين يحاولون المحافظة باستمرار على علاقات جيدة مع زملاءهم .

- من معطيات الجدول رقم (26) نسبة 66 % من المبحوثين يرون بأن الممارسات المهنية للعاملين أثناء قيامهم بالمهام جيدة .

من خلال ما تم الحصول عليه من نسب خاصة بأسئلة هذه الفرضية " احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام " يمكن القول أن الفرضية الفرعية الثالثة محققة نسبيا.

ثانيا : مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الدراسات السابقة:

بعد أن قمنا بعرض بعض الدراسات المشابهة لموضوع الأخلاق المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، وذلك بعرض دراسات متعلقة بمتغير الأخلاق المهنية ودراسات متعلقة بمتغير الأداء الوظيفي، وذلك لتعذر الحصول على دراسات تجمع كلى المتغيرين، وبعد أن تم التوصل إلى نتائج الدراسة الحالية، تمت مقارنتها مع النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة، وفيما يلي عرض لأهم نقاط التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية :

بالرجوع إلى دراسة عوض خلف العنزي وعقوب رشيد العديم حول إدراك الموظفين للمسلك الوظيفي والأخلاق المهنية نجد أن نتائج دراستهما لا تتفق مع نتائج دراستنا الحالية، فقد توصلت إلى أن الالتزام لدى العاملين قائم على أساس مصالحهم الشخصية، وأنهم يحضرون إلى العمل متأخرين دون حرج، وأن الوظيفة لا تتعدى الحضور والانصراف مع تأدية الجهد القليل من العمل، وعلاقتهم مع رؤسائهم وزملاءهم مبنية على أساس مصلحي، على عكس دراستنا التي توصلت إلى أن أفراد العينة يلتزمون في عملهم ويحضرون في الأوقات للعمل ويبدلون جهد كبير في أداء مهامهم وأن ما يجمعهم هو التقدير والاحترام والتعاون في العمل .

وبالرجوع كذلك إلى دراسة محمد خليل الزيناتي حول دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الفلسطينية، نجد أنها تتفق مع نتائج دراستنا الحالية في أن معظم الباحثين يشاركون في حل المشكلات التي تواجههم أثناء العمل وأن أغلبهم يبذلون جهداً كبيراً لإنجاز العمل الذي تم تكليفهم به، وأن التعاون شيء ضروري لإنجاز المهام بشكل سريع .

أما فيما يخص أوجه الاختلاف تتمثل في أن دراسته توصلت إلى أن المسؤولين يحرصون على عدم التدخل في حالة رؤية أحد الزملاء يرتكب خطأ، في حين توصلت دراستنا إلى أن الباحثين ينتقدون زملائهم عند ارتكابهم خطأ إما لفظياً أو بإتباع إجراءات تأديبية .

كما نجد دراسة أقطي جوهرة ومقراش فوزية حول أثر حوكمة المستشفيات على أخلاقيات المهنة الطبية أنها تتفق مع نتائج دراستنا الحالية في أن الباحثين يتمتعون بمستوى عالي من الأخلاق المهنية، وأن الاحترام المتبادل يرفع من مستوى انجازهم.

أما دراسة فاطمة بوحديش حول دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسة الخدمة الصحية نجد أنها تتفق مع نتائج دراستنا الحالية في أن الموظف ينظر إلى مصلحة المريض أولاً قبل كل شيء، وأن الأخلاق المهنية تبدأ بالضمير المهني وبالتالي هذا الأخير يركز عليه الأداء الفعال .

كما نجد دراسة شامي صليحة حول المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، تتفق مع نتائج دراستنا الحالية في أن أغلب المبحوثين يعملون بشكل جماعي لأن العمل الجماعي يسهم في أداء عملهم بالصورة المطلوبة.

أما أوجه الاختلاف فتمثل في أن نتائج دراستها توصلت إلى أنه هناك غياب للاحترام والمسؤولية لدى العاملين، أما دراستنا فقد توصلت أنه يوجد احترام متبادل مابين المبحوثين وأن ممارساتهم المهنية أثناء قيامهم بالمهام جيدة .

ثالثاً: مناقشة نتائج الدراسة في ضوء النظريات المفسرة للدراسة:

من خلال النظريات المفسرة للدراسة والتي تطرقنا إليها في الفصول النظرية والنتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية سنحاول تحديد بعض نقاط التقاطع بين نتائج دراستنا الحالية وبين النظريات التي اعتمدنا عليها في تفسير موضوعنا الحالي .

تقوم نظرية التكوين الإداري لهنري فايول على أن الأداء الفعال لا يتم إلا عن طريق إتباع مبادئ محددة من طرف جميع العاملين بالمؤسسة بشكل رسمي، وقد حددها بأربعة عشر مبدأ منها :

مبدأ الانضباط في العمل، مبدأ روح الفريق والعمل الجماعي وهذه المبادئ تتفق مع ما تم الوصول إليه في الدراسة الحالية، حيث نجد أن أغلب الموظفين في المؤسسة العمومية الاستشفائية يتمتعون بالانضباط في العمل ويحرصون على عدم الغياب إلا في ظروف قاهرة، ويرون أن العمل الجماعي في أداء المهام يزيد من سرعة إنجازها.

ومن خلال نظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو والتي أكدتها التجارب التي قام بها أن للعلاقات الإنسانية والاجتماعية تأثير كبير على العاملين، وليس فقط العوامل المادية وأكدت على أن تأسيس علاقات بين الأفراد العاملين مع بعضهم يكون لها انعكاسات إيجابية على الأداء، ومن المبادئ التي قامت عليها، أن الحوافز غير المادية تلعب دوراً في الدافعية والروح المعنوية في زيادة الإنتاج والتركيز

على إشباع الرغبات الإنسانية كأداة لتحسين الإنتاجية، وهذا ما تم التوصل إليه في الدراسة الحالية، فالتعاون بالنسبة للموظفين أمر ضروري لنجاح العمل، وأن العمل الجماعي لا بد أن يقوم على الاحترام المتبادل، والأداء الجيد لا يكون إلا إذا كانت هناك علاقات جيدة فيما بينهم فالتعاون يزيد من سرعة الأداء .

من خلال النظرية اليابانية في الإدارة لوليام أوشي والتي تقوم على فكرة أن الاهتمام بالجانب الإنساني للعاملين سيحفزهم نحو رفع مستوى أدائهم الوظيفي، وهذه النظرية تقوم على مبادئ أساسية أساسها أن العمل الجماعي وتوحيد الجهود وخلق روح الجماعة سيساعد على تحقيق أكبر قدر من الفعالية في الأداء، وأن الألفة والمودة السائدة في العلاقات الاجتماعية والتعاون والاهتمام ودعم الآخرين ، يؤدي إلى الالتزام الوظيفي مما يؤدي إلى رفع مستوى أداء العامل، وهذا ما تم التوصل إليه في الدراسة الحالية حيث أغلب العاملين ينجزون مهام خارج نطاق مسؤولياتهم لمساعدة زملائهم على إنهاء المهام، ويساعدونهم في حل مشاكلهم، ويعتبرون العمل الجماعي أمر ضروري لنجاح العمل، حيث يطلبون المساعدة من زملائهم إذا صادفهم مشكل، ويعتبرون الاحترام من أولويات الوظيفة، فيحاولون الحفاظ على علاقات جيدة مع بعضهم لأجل ضمان استقرار أدائهم .

تقوم نظرية التبادل الاجتماعي على أن العلاقة ما بين الأفراد والمنظمة لا تقوم على اعتبارات مادية فقط بل أيضا على اعتبارات أخلاقية ومعنوية، وأن العطاء الذي يقدمه الفرد للفرد الآخر هو الواجبات الملقاة على عاتقه، بينما الأخذ الذي يحصل عليه الفرد من الآخر هي الحقوق التي يتمتع بها بعد أدائه الواجبات، والعلاقة تستمر وتزدهر إذا كان هناك موازنة ما بين الأخذ والعطاء وأن هاته الموازنة لا تحدد بالمجالات المادية فقط، بل تحدد أيضا بالمجالات الأخلاقية والمعنوية والقيمية، وهذا ما تم التوصل إليه في الدراسة الحالية، فأغلب العاملين يؤدون واجباتهم على أكمل وجه، تبعا لواجبات وظيفتهم وينتظرون الحصول على حقوقهم ليس المادية فقط وإنما المعنوية والأخلاقية من تلقي التقدير والاحترام على أدائهم، ويعتبرون التعاون ضروري لنجاح العمل وأن التعاون المتبادل فيما بينهم يؤدي إلى السعي إلى المحافظة على علاقات ودية مع بعضهم البعض من أجل تحقيق أداء فعال .

من خلال نظرية العدالة لأدمز، والتي تقوم على أن هناك حاجة مشتركة بين العاملين للتوزيع العادل للحوافز في المؤسسة، وأن العامل دائما ما يقارن الجهد الذي يبذله بالمكافآت والحوافز التي يحصل عليها مع أمثاله من العاملين في نفس المستوى، ويقصد هنا بعدالة الحوافز والمكافآت ليس المادية

فقط وإنما المعنوية أيضا كالتقدير والاحترام فالعامل إذا أدرك أنه توجد عدالة في تقدير واحترام مجهوداته من قبل زملائه فإنه يحافظ على أداءه الجيد وهذا ما تم التوصل إليه في الدراسة الحالية، فأغلب العاملين عندما يدركون أنهم يحضون بتقدير واحترام الآخرين يحاولون الحفاظ على أداء جيد.

رابعاً : النتائج العامة للدراسة:

في ضوء الفرضيات السابقة والتي جاءت كالتالي الفرضية الاولى يسهم الالتزام في العمل لدى العاملين في تقليل الغيابات، الفرضية الثانية يسهم التعاون في زيادة سرعة تقديم الخدمة، الفرضية الثالثة احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام، وبعد تحققها نسبيا تم التوصل الى النتائج التالية:

للأخلاق المهنية دورا كبيرا في حياة العاملين، فآدائهم الوظيفي مقرون بالأخلاق المهنية التي يتمتعون بها، فعدم مغادرة مكان العمل قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل و طلب الإذن لأخذ إجازة يعبران عن الإلتزام في العمل ، وذلك باعتبار العمل واجب يلزم العمال الانضباط والقيام بمتطلبات المهنة، كما أن التعاون يزيد من سرعة تقديم الخدمة لأن العمل الجماعي يكون أحسن، فهو يخفف من ضغط العمل، و يسهل العمل الصعب كما يساعد على التحفيز و التغطية على النقص الفردي في الأداء مما يزرع الثقة في نفوس العاملين و بذلك يكتسبون خبرات أخرى، فيؤدي ذلك الى الإلتقان و الجودة و سرعة الأداء، و احترام الزملاء يزيد من فعالية انجاز المهام، لأن تقدير إنجاز العامل يزيد من عزيمته والرفع من ثقته بنفسه فيحاول القيام بعمله على اكمل وجه.


خلاصة :

بعد مناقشة نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات الفرعية بالاعتماد على معطيات الدراسة الميدانية تحققت الفرضيات الفرعية الثلاثة، وبالتالي نحقق الفرضية الرئيسية، وتم التوصل إلى النتائج العامة للدراسة.

خاتمة:

في نهاية هذه الدراسة يمكننا القول بأن للأخلاق المهنية أهمية كبيرة في حياة العاملين، فهي تعتبر الموجه الرئيسي لادائهم، فهذا الأخير يكون نتاج للأخلاق التي يتمتعون بها، وذلك لماتبثه في المجتمع من ثقة فيما يتعلق بالخدمات التي تقدمها المنظمات والعاملين بها، ورفع مستوى المهنة، فقيام كل عامل بدوره على اكمل وجه يؤدي الى تحسين المجتمع بصفة عامة، وجودة الأداء بصفة خاصة، فأداء الفرد لايمكن أن يخرج عن اطار الأخلاق المهنية التي يتمتع بها، فحسن أداء الوظيفة والوصول الى نتائج مرضية يستلزم العمل بالأخلاق المهنية واعتبارها مرجعية داتية، يسترشد بها في أداء مهامه، فهولا يؤدي مهامه بمعزل عن الآخرين، لهذا يقاس أدائه بناء على مدى التزامه بمهامه ومسؤولياته والتعاون في أداء المهمة فانجازها يتم غالبا بتعاون عدد من الاشخاص، كما يتم ايضا قياس معدل وسرعة الانجاز، فالأداء الفعال هو الذي يتم في وقت قصير حيث يحقق الأهداف المرجوة منه بأقل جهد وأقل تكلفة، وهذا الأمر مرتبط ايضا باستعداد الفرد بأن يقدم ما هو ملزم به لتحسين انجازه.

وبهذا فالالتزام في العمل و التعاون واحترام الآخرين هو الاطار الذي يحدد مستوى أداء العاملين، وهذا ماحاولنا في دراستنا هذه الوصول اليها، أي محاولة معرفة تأثير الأخلاق المهنية في الأداء الوظيفي ومدى اسهام الالتزام بالعمل في تقليل الغيابات، والتعاون في سرعة تقديم الخدمة، واسهام الاحترام في زيادة فعالية الانجاز، وكل هذا تم استقصائه بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالميلية.



قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. المعاجم والقواميس:

1. أحمد شفيق السكري: قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.
2. أنطوان نعمة وآخرون: المنجد في اللغة العربية المعاصرة، دار المشرق، ط2، لبنان، 2001.
3. جيرار كورنو: معجم المصطلحات القانونية، ترجمة منصور القاضي، المؤسسة الجامعية للدراسات، ط1، لبنان، 1998.
4. حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين (عربي- إنجليزي)، مكتبة لبنان ناشرون، ط1، لبنان، 1997.
5. حبيب الصحاب: معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين (عربي- إنجليزي)، مكتبة لبنان ناشرون، لبنان، 2003.
6. سمير الشوكبي: المعجم الإداري، دار أسامة، ط1، الأردن، 2006.
7. طارق شريف يونس: معجم مصطلحات العلوم الإدارية والمحاسبية والأنترنيت، دار وائل، ط1، الأردن، 2005.
8. علي بن محمد السيد: معجم التعريفات، دار الفضيلة، القاهرة، 1993.
9. فاروق مدّاس: قاموس مصطلحات علم الاجتماع، دار مدني، 2003.
10. مجد الدين محمد بن يعقوب: قاموس المحيط، مؤسسة الرسالة، ط8، لبنان، 2005.
11. مجاني الطلاب، دار مجاني، ط5، لبنان، 2001.

2. الكتب:

12. أحمد ماهر: الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية والأفراد، الدار الجامعية، مصر، 2003.
13. العبد جلال إبراهيم: إدارة الأعمال، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2003.
14. المختار محمد إبراهيم: أسس تحليل البيانات في علم الاجتماع، دار الفكر العربي، ط1، مصر، 2005.
15. أنس عبد الباسط عباس: إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة، ط1، الأردن، 2011.
16. إبراهيم التوهامي وآخرون: قضايا سوسيو- تنظيمية، البدر الساطع، ط1، الجزائر، 2013.
17. إبراهيم محمد المحاسنة: إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير، ط1، الأردن، 2013.
18. إحسان محمد الحسن: النظريات الاجتماعية المتقدمة دراسة تحليلية في النظريات الاجتماعية المعاصرة، دار وائل، ط2، الأردن، 2010.
19. بلال خلف السكارنه: أخلاقيات العمل، دار الميسرة، ط1، الأردن، 2009.
20. تويلاذل: التحفيز، ترجمة بشير البرغوتي، دار المعرفة للتنمية البشرية، ط1، السعودية، 2001.
21. جمال معتوق: منهجية العلوم الاجتماعية والبحث الاجتماعي، دار الكتاب الحديث، مصر، 2013.
22. حمدي أمين عبد الهادي: الفكر الإداري الإسلامي والمقارن، دار الفكر العربي، مصر.
23. خليل حسن الشماع وآخرون: نظرية المنظمة، دار الميسرة، ط3، الأردن، 2007.
24. خيضر كاظم حمود وياسين كاسب الخرشة: إدارة الموارد البشرية، دار الميسرة، ط1، الأردن، 2007.

25. ربحي مصطفى عليان: طرق جمع البيانات والمعلومات لأغراض البحث العلمي، دار صفاء، ط1، الأردن، 2009.
26. رشيد زرواتي: تدريبات على منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ديوان المطبوعات الجامعية، ط3، الجزائر، 2008.
27. رشيد زرواتي: منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية (أسس علمية وتدريبات)، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2004.
28. زهير ثابت: كيف تقييم أداء الشركات والعاملين؟، دار قباء، مصر، 2001.
29. زيد منير عبودي: الاتجاهات الحديثة في المنظمات الإدارية، دار الشروق، ط1، الأردن، 2006.
30. زيد منير عبودي وسامي محمد هشام حريز: مدخل إلى الإدارة العامة بين النظرية والتطبيق، دار الشروق ط1، الأردن، 2006.
31. سامح عبد المطلب عامر: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، دار الفكر، ط1، الأردن، 2011.
32. سعاد نايف برنوطي: إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)، دار وائل، ط2، الأردن، 2004.
33. سعيد بن ناصر الغامدي: أخلاقيات العمل (ضرورة تنموية ومصالحة شرعية)، الإدارة العامة لإعلام والثقافة، السعودية، 2010.
34. سعيد بن ناصر الغامدي وبإدخال: أخلاق المهنة أصالة إسلامية ورؤية عصرية، دار حافظ، ط3، السعودية، 2013.
35. صديق محمد عفيفي: أخلاقيات المهنة لدى المعلم، المجلس القومي للتربية الأخلاقية، مصر، 2005.
36. صفوان محمد المبيضين وعائض بن شافي الأكلبي: تحليل الوظائف وتصميمها في الموارد البشرية، دار اليازوري، الأردن، 2013.

37. صلاح الدين محمد عبد الباقي: الجوانب العلمية والتطبيقية لإدارة الموارد البشرية بالمنظمات، الدار الجامعية، ط5، مصر، 2001.
38. صلاح عبد القادر النعيمي: الإدارة، دار اليازوري، الأردن، 2008.
39. عادل ثابت: سيكولوجية الإدارة المعاصرة، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008.
40. عادل حرحوش صالح ومؤيد سعيد سالم: إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عالم الكتب الحديث، ط2، الأردن، 2006.
41. عبد الله محمد نوري الديرشوي: الأخلاق الإسلامية وآداب المهن، دار انتساب، السعودية، 2013.
42. علاء الدين عبد الغني محمود: إدارة المنظمات، دار صفاء، الأردن، 2011.
43. علي عباس: أساسيات علم الإدارة، دار الميسرة، ط4، الأردن، 2009.
44. علي عزبي وآخرون: تنمية الموارد البشرية، دار الفجر، ط1، مصر، 2007.
45. علي محمد رباعة: إدارة الموارد البشرية (تخصص انظم المعلومات الإدارية)، دار صفاء، ط1، الأردن، 2003.
46. فاضل محمد المغربي: الإدارة أصالة المبادئ ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الواحد والعشرون، دار الفكر، الأردن، 2007.
47. فهد خليل زايد: أساسيات منهجية البحث في العلوم الإنسانية، دار النفائس، ط1، الأردن، 2007.
48. فيصل حسونة: إدارة الموارد البشرية، دار أسامة، ط1، الأردن، 2008.
49. كامل محمد الغربي: أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار الثقافة، ط1، الأردن، 2007.
50. ماجدة العطية: سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق، ط1، الأردن، 2003.
51. ماجد بن ناصر بن خلفان المحروقي: أخلاقيات المهنة مفهومها وأهميتها، مكتب الإشراف التربوي، عمان، 2009.

52. محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2002.
53. محمد عبد الفتاح الصيرفي: إدارة الموارد البشرية، دار المناهج، ط1، الأردن، 2006.
54. محمد فالح صالح: إدارة الموارد البشرية، دار حامد، ط1، الأردن، 2004.
55. محمد قاسم القريوتي: مبادئ الإدارة، دار وائل، ط2، الأردن، 2004.
56. موفق عدنان عبد الجبار الحميري وأمين أحمد محبوب المومني: هندسة الموارد البشرية في صناعة الفنادق (أفكار حديثة ورؤية مستقبلية)، دار ثراء، ط1، الأردن، 2011.
57. نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة في عالم متغير، المنظمة العربية للتنمية البشرية، مصر، 2006.
58. نجم عبود نجم: أخلاقيات الإدارة ومسؤولية الأعمال في شركات الأعمال، دار الوراق، ط1، الأردن، 2008.
59. نداء محمد الصوص: السلوك الوظيفي، مكتبة المجتمع العربي، ط1، الأردن، 2008.
60. هالة فروق جلال الديب: تنمية المهارات الاجتماعية باستخدام الوسائط المتعددة، مؤسسة حورس الدولية، ط1، مصر، 2010.
61. وائل عبد الرحمان التل وعيسى محمد قحل: البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، دار حامد، ط2، الأردن، 2007.
62. يوسف حجيم الطائي وآخرون: إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي متكامل، دار الوراق، ط1، الأردن، 2006.
63. أخلاقيات المهنة، قسم الدراسات الإسلامية، السعودية، 2015.

3. الرسائل والأطروحات:

64. أسامة خليل محمد الزياتي: دور الأخلاق المهنية في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات الحكومية الفلسطينية (دراسة ميدانية بمدينة غزة)، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، قسم قيادة وإدارة، جامعة الأقصى، 2014.

65. أسعد أحمد محمد عكاشة: أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على شركة الاتصالات " Paltel " في فلسطين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2008.

66. جلال الدين بوعطيط: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على العمال المنفدين بمؤسسة سونالغاز عنابة)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس و العلوم التربوية والأرظفونيا، جامعة منثوري بشير قسنطينة، 2008، 2009.

67. حنان بوشلاغم: المناخ التنظيمي والفعالية التنظيمية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية (دراسة ميدانية بالشركة الإفريقية للزجاج بالطاهير، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2015، 2016.

68. راوية تيسير غزاوي: إدارة الوقت وأثرها على أداء العاملين في دائرة الأحوال المدنية والجوازات في إقليم الشمال من جهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك، 2012.

69. صليحة شامي: المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، (دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة " بومرداس)، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، 2009، 2010.

70. فاطمة بوحوش: دور الرقابة الإدارية في تحسين أداء موظفي مؤسسات الخدمة الصحية من جهة نظر الأطباء والممرضين والقابلات (دراسة ميدانية بمستشفى محمد الصديق بن يحيى جيجل،) رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2011، 2012.

71. لطيفة زرطال: الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية منثوري بشير بالميلية)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة جيجل، 2015، 2016.

72. منتصر إبراهيم أحمد الخمس: درجة التزام مديري المدارس الثانوية الحكومية في دولة الكويت بأخلاقيات المهنة الإدارية المدرسية وعلاقتها بالولاء التنظيمي للمعلمين من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، قسم الإدارة والمناهج، جامعة الشرق الأوسط، 2013.

4. الملتقيات:

73. إبراهيم محمد العقيلي: العلاقة والتأثير بين قيم الفرد والمنظمات في بناء أخلاقيات المهنة من منظور الفكر المعاصر الإسلامي، ملتقى حول إستراتيجية تنمية الموارد البشرية ، الرؤى والتحديات، السعودية، 30، 31 أكتوبر. 2001.

5. المجالات:

74. إبراهيم يوسف المالك: إستراتيجية التسويق وأخلاقيات المهنة، مجلة الرياض، العدد13755، السعودية، فيفري 2006.

الملاحق

الملحق رقم : 1

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -
كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية

قسم علم الاجتماع
تخصص تنظيم و عمل

استمارة بحث حول

الاخلاق المهنية و علاقتها بالأداء الوظيفي
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية
منتوري بشير - الميلية -

ملاحظة :

ضع علامة (x) أمام الاجابة المناسبة.

بيانات هذه الاستمارة سرية ولا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

من اعداد الطالبان :

- زويكري زينب
- زويكري فضيلة

تحت اشراف الاستاذ
- بوبكر هشام

السنة الجامعية

2017-2016

المحور الاول : البيانات الشخصية

- 1 - الجنس : ذكر أنثى
- 2 - السن: أقل من 20 سنة من 20 إلى أقل من 30 سنة
- من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة
- من 50 سنة فما فوق
- 3- الاقدمية في العمل : أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنة
- من 10 إلى أقل من 15 سنة من 15 إلى أقل من 20 سنة
- من 20 إلى أقل من 25 سنة من 25 إلى أقل من 30 سنة
- من 30 سنة فما فوق

المحور الثاني : الالتزام في العمل و تقليل الغيابات

4 - هل تغادر مكان عملك بعد انتهاء مهامك قبل انقضاء الوقت الرسمي للعمل ؟

- نعم لا

إذا كانت اجابتك بـ لا لأن :

- الاجراءات الإدارية لا تسمح بذلك ضميري لا يسمح

5 - هل سبق لك و أن طلبت إجازة ؟

- نعم لا

إذا كانت اجابتك بـ نعم، الاسباب التي تدفعك لطلب اجازة :

- ظروف قاهرة مشاكل تعب مرض ملل

6 - هل تعتبر المواظبة في الالتحاق بالعمل تعبر عن ؟

- انضباط واجب تخوف من العقاب

7 - هل تتناسب ساعات عملك مع ظروفك الخاصة ؟

- نعم لا

إذا كانت اجابتك بـ لا لماذا ؟

.....

8 - هل عند تقييمك بمدة معينة لانجاز مهمة يزيد من :

- توترك انجازك

9 - هل تحرص على الحصول على اذن قبل الغياب عن العمل ؟

- دائما احيانا ابدا

10 - في حالة تأخرك عن العمل تستدرك مهامك المتأخرة بـ :

شكل سريع شكل عادي

11 – هل تبدأ بالاستعداد للخروج قبل انتهاء الوقت الرسمي للعمل؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك بنعم عند :

انتهاء المهام الشعور بالملل ظرف طارئ

المحور الثالث: التعاون و سرعة تقديم الخدمة

12 – هل تقوم بإنجاز مهام أخرى خارج نطاق مسؤولياتك؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك ب نعم :-

مساعدة الآخرين انهاء العمل

13- هل تفضل العمل بشكل جماعي؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك ب نعم لماذا؟

14 – هل تساهم في حل مشكلات الآخرين؟

نعم لا

15- هل تعتبر التعاون امر ضروري لنجاح العمل؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك ب نعم لماذا؟

16 – هل سبق وأن عوضت احد زملائك في العمل؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك ب نعم لماذا؟

17 – هل تطلب المساعدة إذا صادفك مشكل مع أحد المرضى؟

نعم لا

18 – هل تجد صعوبة في اداء المهام بشكل جماعي؟

نعم لا

إذا كانت اجابتك ب نعم لماذا؟

19 – هل بإمكانك حل بعض المشاكل التي تصادفك دون الرجوع إلى المشرف المباشر؟

نعم لا

المحور الرابع: احترام الزملاء و فعالية الإنجاز

20 – هل تقوم بانتقاد أحد الزملاء إذا قام بخطأ في أداء عمله؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ نعم يكون انتقاد :

لفظي سلوكي

21 – هل تعتقد أنك تقوم بأداء عملك على اكمل وجه ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ لا السبب :

22 – هل عند حدوث خطأ ما في انجاز عملك تقوم بـ :

إبلاغ المسؤول المباشر محاولة تدارك الخطأ طلب المساعدة من الزملاء

إذا قمت بإبلاغ المسؤول المباشر، بسبب :

إزالة المسؤولية من على عاتقك محاولة إيجاد حل

23 – هل تعتقد ان الاحترام من اولويات الوظيفة ؟

نعم لا

24- هل تشعر بالتقدير و الإحترام من طرف زملائك ؟

نعم لا

25 – هل تحاول باستمرار المحافظة على علاقات جيدة مع زملائك في العمل ؟

نعم لا

إذا كانت إجابتك بـ لا السبب:

26 – ما هو تقييمك للممارسات المهنية للعاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية أثناء قيامهم بمهامهم ؟

